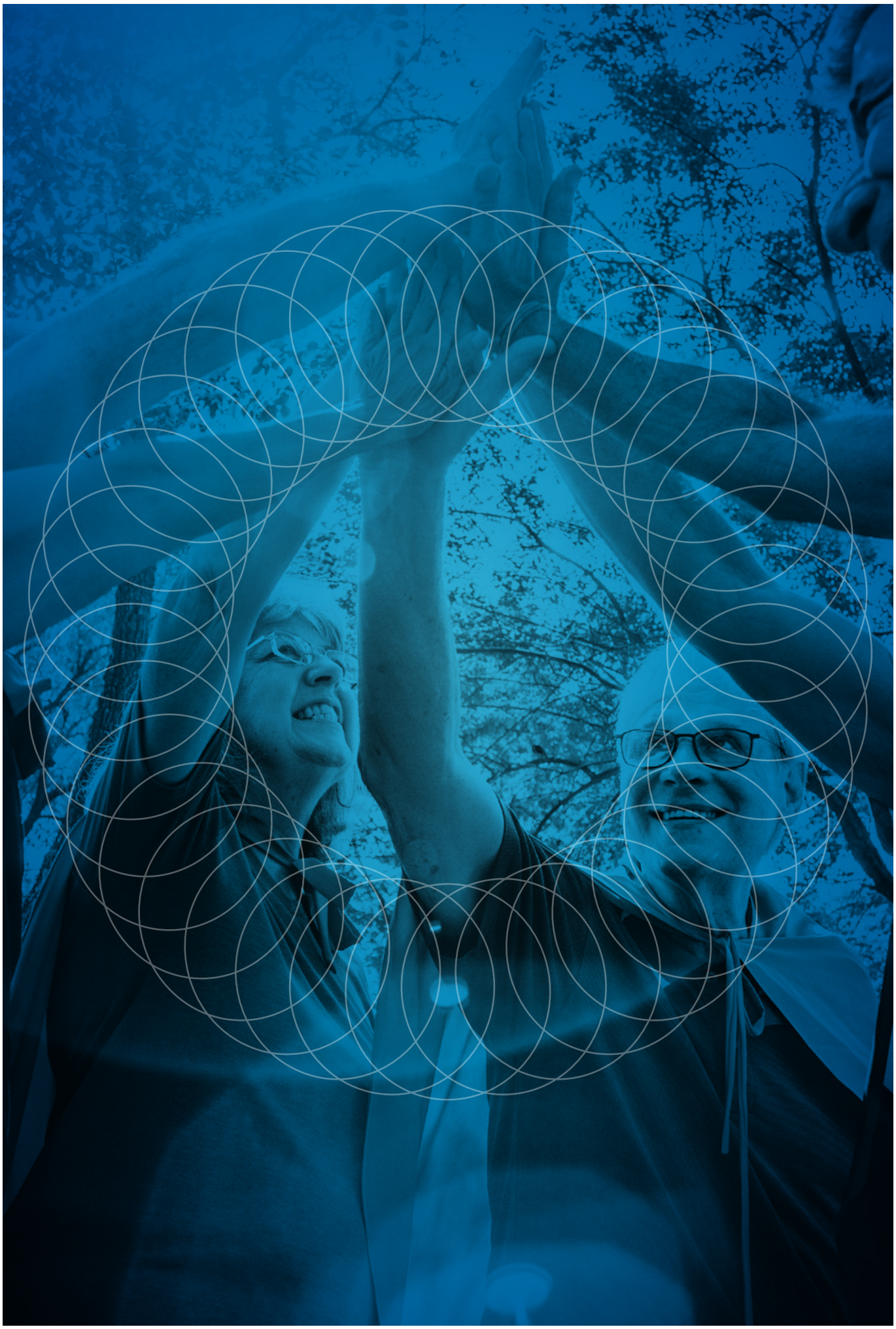
GIPUZKOAKO ZAINTZA ETA LAGUNTZA-EREDURAKO ERREFERENTZIA-ESPARRUA, ESTANDARRETAN OINARRITUA

Pertsonengan lortutako emaitzak ebaluatzeko eredu baterako hurbilketa

OINARRI-DOKUMENTUA
2025EKO APIRILA

GIPUZKOA
Ekin. Zaindu. Bizi.



GIPUZKOAKO ZAINTZA ETA LAGUNTZA-EREDURAKO ERREFERENTZIA-ESPARRUA, ESTANDARRETAN OINARRITUA

Pertsonengan lortutako emaitzak ebaluatzeko eredu baterako hurbilketa

OINARRI-DOKUMENTUA

2025EKO APIRILA

Txostenaren
bertsio laburtua

GIPUZKOA
Ekin. Zaindu. Bizi.

Argitalpena:

Gipuzkoako Foru Aldundia
Gipuzkoa plaza, zk. g.
20004 Donostia

Argitalpenaren koordinatzailea:

Zentroen Kudeaketa Integraleko zerbitzua.
Zainketa eta Gizarte Politiketako departamentua.
Gipuzkoako Foru Aldundia

Diseinua eta maketazioa:

Adaki

Lege Gordailua: D-849-2025
ISBN: 978-84-7907-880-5

Aurkibidea

Aurkezpena 05

Hitzaurrea 07

Esparru teoriko eta kontzeptuala: arretaren pertsonalizazio handiago baterantz aurrera egiten 08

01. **kapitulua. Aldaketa bideratuko duen esparru komun baterako oinarriak** 15

Printzipioak 17
Dimentsioak 18
Estandarrak 20

02. **kapitulua. Aldaketan lagunduko duten sistemako elementuak** 33

Pertsonak 34
Inguruneak 35
Laguntzak 36
Profesionalak 37
Gobernantza 40
Arauak 41
Politikak 44
Ebaluazioa 46

03. **kapitulua. Egoitzak ebaluatzeko eredu orokor baterako hurbilketa** 51

Deskribapena eta edukiak 52
Aplikazioak eta baliabide metodologikoak 56

Erreferentzia bibliografiko eta dokumentalak 69

Eranskinak 73

Aurkezpena

Maite Peña,
Zainketa eta Gizarte Politiketako diputatua

Azken urteotan, erakundeak arreta-ereduak eraldatzeko estrategiak, planak eta tresnak garatzen ari dira, eta arreta berezia jartzen dute iraupen luzeko laguntza eta zainketetan. Bai Europa mailan, bai Estatu mailan, herrialde ezberdinetan lortutako ebidentzian eta emaitzetan oinarrituta, adostasuna dago, beren praktikak giza eskubideen eta duintasunaren errespetuaren ikuspegitik sustatu eta garatu behar direla. Praktika horiek pertsonen berezitasuna, bizitzaren eta arretaren autodeterminazioarekiko errespetua aintzat hartu behar dituzte eta ongizatea eta bizi-kalitatea hobetzeko emaitzak lortzera bideratu.

Zainketaren ikuspegi instituzionalagotik, gabezian edo gaixotasunean eta oinarrizko premien zainketan zentratuagoak, zerbitzua beste batzuei emateko ikuspegira, pertsonengan zentratuagoak, igarotzeko trantsizio prozesu horrek pixkanaka gero eta presentzia gehiago du administrazio publikoetan, maila kontzeptualean eta estrategikoan behintzat, eta deitu izan den zainketa paradigmaren eraldaketa-prozesua bultzatu du.

Testuinguru horretan, Gipuzkoako Foru Aldundiak 2024-2027 PEan 1.2 helburuaren barruan sartu du: Pertsona guztien zainketa eta babesa bermatzea arreta pertsonalizatu, kalitatezko eta inklusiboaren bidez, berrikuntzan eta berdintasunean oinarritutako gizarte-zerbitzuen sarea konektatuz eta ebaluatuz. 1.2.6 ekintza-ildoa, zainketen, gizarte zerbitzuen eta politiken ebaluazioa bultzatzeko eta garatzeko, eta horien eraginkortasunean, bideragarritasunean, zehaztasunean, eskalagarritasunean, eta iraunkortasunean lan egiten jarraitzeko, betiere kalitatezko zerbitzu publikoa ziurtatuz. Ekintza-ildo horren barruan dago Gipuzkoako "Zainketa eta Gizarte Politikak Ebaluatzeko Agentzia" abian jartzea, departamentuaren 20>30 Agendaren (Gipuzkoa Zainketa Lurraldea) eta iraupen luzeko zainketa-zentroen trantsizioko Liburu Berdearen trakzio-proiektu gisa.

Ebaluazio Agentziaren eginkizun nagusia da zerbitzu, zentro, erakunde, bizi-kalitatearen eta gizarte-politiken kalitatea, eraginkortasuna, baliagarritasuna eta eragina ebaluatzea, erabiltzaileak, familiak, profesionalak, erakundeak eta administrazio publikoak inplikatzen dituzten ebaluazio-prozesu parte-hartzaileen bidez, kalitatezko gizarte-zerbitzuak ziurtatzeko, eskubideen ikuspegian, arreta pertsonalizatzean zerbitzuen koordinazioan eta komunitatean eta honetan, gizarteratzean oinarrituta.

Lan hau oinarrizko dokumentu bat da, eta ezagutza adituaren, ebidentzia zientifikoaren eta oinarri etikoaren ondorio diren hainbat alderdi biltzen ditu. Ondoren, azterketa eta kontraste bat egin ahal izateko, zainketa-sistema osatzen duten erakundeen arteko akordioak lortzeko, erreferentzia eta kokapen komuneko esparru baten inguruan, aurrerapausoak, eraldaketa eta koherentzia norabide eta ikuspegi beraren eta pertsonekiko eta arretaren kalitatearen inguruan laguntzeko eta bideratzeko.

Kalitatezko eta tratu oneko esparru bat, pertsonek beren erabakiak jarraitu ahal izan dezaten eta beren bizitzetan ahalik eta autonomia eta kontrol-maila gehien izan dezaten, laguntza egokiak izanda. Herritartasuna eta autodeterminazioa gauzatzen laguntzea, bokazio komunitarioa duten eta pertsonen interes eta beharretara egokitutako laguntzen bidez. Azken finean, zainketak bizitzea merezi duten bizitza baliotsuetarako laguntza gisa ulertzeko modu bat da.

Zainketa eta Gizarte Politiketako departamentutik, prozesu horretan aurrera egiten laguntzen ari gara erakunde-zentroei eta horretarako, ebaluazio- eta autoebaluazio-prozesu bat jarriko dugu abian, bai eta pixkanaka eta irmoki aurrera egiten lagunduko duen laguntza-plan bat ere.

Dokumentuaren egilea:

Eredu hori Gipuzkoako Foru Aldundiko Zainketako eta Gizarte Politiketako departamentuko Zentroen Kudeaketa Integraleko zerbitzuak egin du, Matia Fundazio Institutu Gerontologikoaren lankidetzarekin.

Gipuzkoako Foru Aldundia: Francisco Javier Leturia Arrazola eta Begoña Gutiérrez Eizaguirre

Matia Fundazio Institutu Gerontologikoa: Francisco Javier Sancho De Ara

eta honako hauekin kontrastatu da:

Zainketako eta Gizarte Politiketako departamentuko (Gipuzkoako Foru Aldundia, GFA) interzuzendaritzen taldea; Egoitza-zentroen kontraste taldea: Zestoako San Juan Egoitza Zentroak, Bakearen Andre Maria (GSR), Torrekua (Aita Menni) eta , Matia Fundazioa...; DCPSren kontraste taldea (GFA); San Markoseneko langileen, erabiltzaileen eta senideen ordezkariak (Gureak); Egogain Zentroko diziplinarteko taldea (GFA); Lamourouse Zentroko taldeak (Matia Fundazioa); Matia Fundazioako Giza Eskubideen Batzordea; Matia Fundazioa etengabeko kontraste-taldea; GFAko taldeak eta adinekoentzako arreta--zentroen sareko arduradunen taldea.

Eta ondorengo zentroetan pilotatu da: San Markosene (Gureak), Sagrado Corazón (Kabia), Egurtzegi (Matia Fundazioa), Egogain (GFA).

Beraz, eskerrak eman nahi dizkiegu, besteak beste, honako pertsona hauei laguntzeagatik: : Jaione Arregui, Helen Pereira, Isabel Caballero, Elena Boyero, Mª Jose Agirregabiria, Naomi Movilla, Eider Arrieta, Miren Mendoza, Luken Eizaguirre, Ainhoa Tubia, Alazne Bilbao, Marijo Gárate, Saioa Lasa , Eva Cobos, Joseba y Marian Hernández, Maider Ochoa, Carla Urbiola, Zorione Benedicto, Maite Idarreta, Ane Lore Mendinueta, Nerea Lecertua, Eli Abad, Andrea Santos, Xabier Salaverria, Pilar Arza, Ainhoa Zalbide, Josean Bergara, Patxi Irazusta, Lorea Igartua, Xabier Madina, Mari Sol Sánchez, Alberto Uriarte, Mari Carmen Garmendia , María Muñoz, Laura Fernández, Maider Azurmendi, Erkuden Aldaz, Maria Francesca Cerdó, Irene Molano, Gurutze Etxeberria, Alazne Doyhardazal, Josefina González, Simeón Romo, Saturnina Serna, Reyes Obeso, Junkal Pikabea eta departamentuko eta sareko gainerako lankideei.

Hitzaurrea

Azken urteotan, administrazio publikoek zenbait estrategia, plan eta tresna garatu dituzte arreta ereduak eraldatzeko, eta bereziki azpimarratu dituzte iraupen luzeko laguntzak eta zainketak. Dirudienez, badago halako adostasun maila bat, bai Europan, bai estatuan, herrialdeetan lortu diren ebidentzian eta emaitzetan oinarritua: beharrezkoa da arlo horretan jardunbideak giza duintasunaren errespetuaren eta eskubideen ikuspegitik bultzatzea eta garatzea, pertsonen berezitasuna kontuan hartuz, norberaren bizitza eta arreta nolakoa izan behar duen erabakitzeko autodeterminazioa errespetatuz, eta ongizatea eta bizi kalitatea hobetzearekin lotutako emaitzak izatea jomugan.

Ikuspegi instituzionalagoa duten zainketen ikusmoldean, urritasuna edo gaixotasuna, oinarrizko premien zainketak, eta zerbitzuak dira ardatzak; alabaina, pertsona erdigunean jartzen duten beste ikusmolde batzuetara igarotzeko prozesua presentzia gero handiagoa ari da hartzen administrazio publikoetan, maila kontzeptual eta estrategikoan behintzat. Hala, zainketen paradigma eraldatzeko prozesu deitu izan dena ari dira bultzatzen.

Zalantzarik gabe, horretan eragin handia izan du sektorearen hazkundeak eta profesionalizazioak, administrazioen ahaleginari eta alor (erdi)pribatuko, hirugarren sektoreko edo elkarteen eremuko erakunde askoren sinesmen irmoari eta apustuari esker.

Bestalde, COVID-19aren ondorioek, ondorengo deliberazio eta analisi prozesuek, eta Europar Batasunak Next Generation funtsen bidez emandako finantzaketaren bultzadak, gizarte zerbitzuen sistemaren orientazio berri eta eraldaketa hori indartu dute, eta, bereziki, iraupen luzeko zainketena. Hala, haien modernizazioa ekarri du, horiek indartuz eta berrikuntzaren eta teknologia berrien erabileraren bidez.

Ildo horretan, zerbitzu horiek ituntze edo kontratazio publikoaren (eta pribatuaren) esparrutik garatzen dituzten erakundeak, pixkanaka, aurrera egiten ari dira, eraldatzeko eta pertsonetan oinarritutako arreta ereduak osatzen dituzten printzipio eta balioetara hurbiltzeko prozesuetan pausoak ematen. Hala ere, gaur egun, arreta emateko eta zerbitzuak kudeatzeko hainbat ikuspegi edo eredu ditugu aldi berean, eta, hortaz, modu desberdinetan baloratzen dira arretaren kalitatea definitzen duten funtsezko alderdiak. Errealitate horretan, askotarikoak dira zainketak eta laguntzak emateko ekimenak eta finkatu diren jardunbide eta irizpideak. Batzuetan, ekimenak isolatuak izaten dira, edo ez daude oso integratuta, eta, oro har, hainbat maila daude posizionamenduari, jardunbideen garapenari, antolamendu dinamiketan, funtzionamenduan eta pertsonen tratuan izandako eraginari, edo ongizatea eta bizi kalitatea hobetzen duten emaitzak bilatzeari dagokienez.

Testuinguru horretan, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuak, jada martxan duenez desgaitasunen bat duten pertsonak eta indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak gizarteratzeko eta haiei arreta emateko ereduak zehazteko prozesua, esparru adostu eta bateratua ezarri nahi du, lurralde osoan titulartasun publikoko zerbitzuek ematen dituzten iraupen luzeko zainketen eta laguntzen orientagarri izan dadin, eta zentro eta zerbitzuetako arretaren diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan oinarri eta irizpide partekatuak ezarri ahal izateko.

Dokumentu hau honela antolatu da: sarrerako atal bat eta esparru kontzeptual edo teorikoa; ondoren, hiru kapitulu, proposatutako zainketen eta laguntzen eredua osatzen duten elementuak deskribatzen dituztenak; sistemaren funtsezko elementuei buruzko gogoeta batzuk, eraldaketa prozesua sustatzeko; eta azken kapitulu bat, erreferentzia esparruari lotutako ebaluazio eredua osatzen duena.

Lan honen bidez, oinarrizko dokumentu bat eskaini nahi da; bertan bildu dira adituen ezagutzaren, ebidentzia zientifikoaren eta oinarri etikoaren ondoriozko hainbat alderdi, eta, ondoren, azterketa eta kontraste bat egiten du, zainketen sistema osatzen duten erakundeen arteko akordioetan aurrera egin ahal izateko, erreferentziazko esparru eta marko komun bat harturik ardatz. Aurrerabidea, eraldaketa eta koherentzia sustatzea eta bideratzea da asmoa, norabide, ikuspegi edo begirada beraren inguruan: pertsonak eta arretaren kalitatea xede dituena.

Zalantzarik gabe, erronka eta desafio nabarmena dakar prozesu horrek, baina helburu sinplea du: bermatzea ezen lurraldeko pertsonek, hala behar dutenean, laguntza jaso dezaketela, ekitatez eta haien duintasuna aintzat hartuz.

Kalitatezko eta tratu oneko esparru bat, pertsonek beren erabakiak hartzen jarraitu ahal izan dezaten,

eta ahalik eta autonomia eta kontrol handiena manten dezaten beren bizitzetan, laguntza egokiak izanda. Herritartasuna eta autodeterminazioa gauzatzen laguntzea, bokazio komunitarioa duten eta pertsonen interes eta beharretara egokituta dauden laguntzen bidez. Azken batean, ***bizitzea merezi duten bizitzak izateko laguntza gisa*** ulertzea zainketak.

Esparru teorikoa eta kontzeptuala: arretaren pertsonalizazio handiago baterantz aurrera egiten

Asmo den eraldaketa prozesua gauzatzeko, hura ahalbidetuko duten baldintzak bermatzeko bidean aurrera egin behar da, baina, funtsean, kultura aldaketa bat behar da; hau da, zainketak eta laguntzak nola antolatu eta emango diren gidatuko duten balioak onartu eta garatu behar dira. Arreta pertsonengan jartzea ez da soilik haien premiak aintzat hartzea; garrantzitsuak dira haien lehentasunak ere, eta ongizatea eta bizi kalitatea hobetzea, bakoitzaren berezitasunak eta harremanak mantentzea kontuan hartzen duten esperientzia esanguratsuen bidez. Hartara, ahalik eta kontrol handiena izango dute beren bizitzen gainean.

Abiapuntuko premisa gisa, nabarmendu nahi dugu alde batera utzi behar ditugula Europako gidalerro bateratuen hitzetan "*asistentzia instituzional*"1 kontzeptua osatzen duten elementuak, halako egoera batzuk azpimarratzen dituenez[2], eta giza eskubideen ikuspegiaren eta kulturaren aurkako ikuspuntu batetik ulertzen dituenez zainketen harremanak.

- **Pertsonak komunitatetik isolatuta bizi dira, eta bereizita bizi beharrean daude.**
- **Pertsonek ez dute kontrolik beren bizitzen eta eguneroko erabakien gainean.**
- **Erakundearen antolamendu beharrak nagusitzen dira pertsonen behar eta lehentasunen gainetik.**

Iturria: Estatuko desinstituzionalizazio-estrategia (2024)

- *tratu uniformea eta errutina zurruna*
- *zerbitzuak modu generikoan ematen dira, ez pertsonaren arabera*
- *segregazioa eta isolamendu soziala*
- *ez dago ez aukerarik ez kontrolik, ezin da hartu norberaren bizitzari buruzko erabakirik*
- *murrizketen erabilera orokortua; ondorioz, independenteki erabakitzeko nahiz jarduteko aukerak baldintzatzen dira*
- *erakundearen interesak nagusitzen dira pertsonen premien gainetik*
- *harreman asimetrikoa dago zaintzaileen eta zainduen artean*

1 "Informe del grupo de expertos ad hoc sobre la transición de la asistencia institucional a la de base comunitaria". Enplegu, Gizarte Arazo eta Aukeren Berdintasuneko Zuzendaritza Nagusia. Zerbitzuan, 49 (2011).
2 "Estrategia estatal para un nuevo modelo de cuidados en la comunidad: Un proceso de desinstitucionalización (2024-2030)". Gizarte Eskubideen, Kontsumoaren eta 2030 Agendaren Ministerioa (2024).

Hortik aurrera, giza eskubideak gehiago errespetatzen dituzten esparru batzuetarantz aurrera egiteko beharra ikusten dugu: pertsonetan zentratutako esparru batzuk, autodeterminazio, parte hartze eta komunitatean inklusio handiagoa sustatzen dutenak, laguntza malgu eta egokituen bidez, ongizatearen eta bizi kalitatearen hobekuntzan emaitzak lortzeari begira.

Elementu horiek bideratu eta gidatu dituzte Departamentuaren hainbat zerbitzutan egin diren garapenak[3]. Haien oinarrian, lan honen orientagarri izan diren ikuspegi teorikoak aplikatzearen ondoriozko ebidentziak daude.

Eskubideen ikuspegia eta konpromiso etikoa

Ikuspegi hau barne hartzeak esan nahi du pertsonei emandako zerbitzu eta laguntzek ongizatea eta duintasuna bermatu behar dituztela, eta haien ingurunean harremanak izateko eta aktiboki parte hartzeko aukerak eman.

Laguntza behar duten pertsonak oinarrizko eskubideen subjektu direla aitortzea da. Eskubide horiek errespetatzea eta sustatzea ezinbesteko baldintza da kalitatezko eta tratu oneko arreta emateko. Eta, beraz, eskubide horiek benetan baliatzeko edozein muga salbuespen bat izan beharko da, eta beti argudiatu beharko da zergatik jo den beharrezkotzat muga hori.

alantzarik gabe, eskubideen ikuspegia txertatzeko konpromiso horrek zailtasunak ditu. Batzuetan, zaila delako pertsonen eskubide indibidualak zerbitzuen antolamendua baldintzatzen duten elementuekin bateratzea. Beste batzuetan, pertsonak berak behar duen laguntza maila dela eta. Beste batzuetan, profesionalen artean oraindik ez delako barneratu kultura hori. Norabide horretan aurrera egiteak, beraz, prozesu geldo batekin konprometituta egotea eskatzen du, funtsean, jarrera aldaketa progresibo batean oinarrituta baitago prozesu hori.

Era berean, zuzena edo okerra denari buruz etengabe hausnartu eta aztertzeko prozesu bat eskatzen du, horretan oinarrituta jardunbide profesional zehatzak orientatzeko, dauden aukera eta ikuspuntu guztiak kontuan hartuta, lagundutako pertsonena barne. Sarri, konplexutasun, ziurgabetasun eta kontraesan testuinguruetan esku hartzen da. Etika bereziki garrantzitsua da erabaki zailak edo konplexuak hartu behar direnean, pertsonengan oso eragin erabakigarria izan dezaketenean, esku hartze egokiena edo kalte txikiena egiten duena aukeratzen saiatzeko. Horrek esan nahi du aztertu behar dela zein izango litzatekeen gauzak egiteko modurik onena pertsonei mesede egiteko: hala egitura profesionalaren parte direnei nola zerbitzuen erabiltzaileei eta herritarrei, oro har. Funtsezko zerbait da pertsonan zentratutako kalitatezko arreta integrala lortzeko.

3 Ikus: "Desgaitasuna duten pertsonei eta buru-nahasmendua duten pertsonei arreta emateko eredua". Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2015). "Gizarteratzeko arreta-eredua". Barne dokumentua: Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimak Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuaren manual operatiboa, GFA (2021); "Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuak pertsonalizatzeko gida. Zerbitzu pertsonalizatuago batzuetarantz jotzeko elementuak eta gomendioak", GFA (2021); "Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arloan esku hartzeko ereduaren gakoak eta arretarako gomendio praktikoak", Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2022).

Esan gabe doa, beraz, pertsonen ongizatea eta bizi kalitatea ez direla pertsonen oinarrizko premiak asetzearen baitan soilik egongo: ahaleginak egin beharko dira bizitza osoak izan ditzaten, ahalik eta autonomia, partaidetza sozial eta ongizate emozional handienaz gozatuz.

Horretarako, pertsonaren duintasunaren errespetutik planifikatu behar dira laguntzak. Hau da, besteak beste, errespetuz eskaini behar da arreta, pertsona bakoitzari zer behar, lehentasun edo kezka dituen adierazteko aukera emanez, hura balidatuz eta enpatia eta ulermena agertuz, epairik eman gabe edo helduak infantilizatu gabe.

Elkarreragineko testuinguruetan, era askotan agertzen da hori: tratuaren eta komunikazioaren bidez, pribatutasuna errespetatuz, edo bestelako balioak eta askotariko kulturak daudenean sentikor agertuz. Hala, irisgarritasuna ahalbidetzen da. Irisgarritasuna adiera guztietan ulertuta: *fisikoa* (oztopoak, garraioa, distantziak), *ekonomikoa edo administratiboa* (aukera ekonomikoak, izapideen kudeaketa), *soziala* (jarrerak, aurreiritziak, diskriminazioa) eta *linguistikoa edo kognitiboa* (askotariko formatu eta hizkuntzak, hizkuntza argia eta ulergarria erabiltzea).

Pertsonalizazio handiago baten alde egitea autodeterminazioaz baliatzeko erraztasunak ematea da. Laguntzen xedeak pertsonen autonomia ahalduntzea izan behar du, ez hura mugatzea. Beren bizitzari, arretari eta jarduerei buruzko erabaki informatuak har ditzaten sustatu behar da, eta haien nahiak eta lehentasunak errespetatu. Horrenbestez, informazioa eta hura komunikatzeko modua izango dira behar diren laguntzak lortzea eta erabakimena handitzea ahalbidetuko duten –edo ez duten– giltzak. Hori hainbat alderditan aplika daiteke: adibidez, eguneroko zainketetan, aisialdiko jarduerak aukeratzean edo osasunarekin lotutako erabakiak hartzean, ondoriozko arrisku posibleak identifikatuz, kontuan hartuz eta, horrenbestez, horiek minimizatzeko estrategiak sustatuz.

Pertsonan zentratutako arreta eta plangintza

Pertsonan zentratutako plangintza (PZP) pertsona erabakiak hartzeko prozesuaren erdigunean jartzen duen ikuspegi bat da. Haren eskubideak, lehentasunak, itxaropenak eta laguntza-beharrak aitortzen eta errespetatzen ditu, intentsitate handiagoko edo txikiagoko zerbitzuak eta laguntzak egokitzen saiatzeko, hartzaile bakoitzaren inguruabarren eta berezitasun dinamikoaren araberakoak izan daitezen.

Laguntza batzuk beste batzuk baino garrantzitsuagoak izango dira, pertsonaren arabera, eta litekeena da intentsitate maila desberdina behar izatea ere. Era berean, aldaketak edo hobekuntzak ez dira zertan beti modu progresiboan edo linealean izan. Laguntza-beharrak alda daitezkeela kontuan hartuta, laguntzek malguak izan behar dute, ez zurrunak. Horregatik, komeni da aldian behin ikuskatu eta ebaluatzea, aurreikusitako laguntzak doitu edo beste laguntza mota batzuk kontuan hartu ahal izateko.

Prozesu horretan, beraz, bermatu egin behar da pertsonari modu aktiboan entzuten zaiola, haren beharrak, kezkak, arriskuak eta potentzialtasunak egiaz zein diren jakin eta kontuan hartzen direla, hala, laguntza plan pertsonalizatuak modu partekatuan diseinatu ahal izateko.

Lan eredu horrek zainketen harremana ulertzeko beste modu bat eskatzen du, eta, beraz, berriz aztertu beharko dira lanbide rolak, tresna espezifikoak sartu beharko dira (bizitzen mapak edo historiak, profil pertsonalak, ekarpena, laguntza-taldeak...), eta beharrezkoak diren gaitasunak identifikatu. Azken batean, oinarrizko premiak asetzen direla bermatzeaz gain, gaitasunak ahal beste indartzea, ekarpenak egiteko aukerak handitzea eta bizi kalitatea hobetzea baita laguntza prozesu ororen oinarrizko helburua.

Alde horretatik, pertsonarekiko komunikazioak garrantzi handia hartzen du, batez ere, hitzezko ulermenerako eta/edo adierazpenerako zailtasunak daudenean. Irudiak, aurpegiaren espresioa edo hitzik gabeko beste komunikazio modu batzuk erabilita, pertsonentzat errazagoa izan daiteke beren bizitzarekin eta zainketekin lotutako erabakien parte izatea.

Halaber, kontuan hartu behar dira ingurune fisiko eta sozialak, pertsonen irisgarritasuna, segurtasuna, erosotasuna eta ongizatea hobetzeko. Funtsezkoa izango da eremuen antolaketan aldaketak egitea, garrantzitsuak izan daitezkeen objektuak eta altzariak sartzea, eguneroko errutinak eta jarduerak egokitzea, senideek edo hurbilekoek haien eguneroko bizitzan presentzia eta parte hartzea izatea, edo leku nahiz gune esanguratsuekin (jatorriz nahiz ekarpenez) kontaktua, harremanak eta konexioa bermatzeko moduak ematea. Premisa honako hau da: segurtasuna sustatzea, autonomia, kide izatearen sentimendua eta ongizatea arriskuan jarri gabe.

Ikuspegi horretatik, pertsonen inklusioa ez da ingurune jakin batean jarduera segregatuak eginez egotea: harago doa. Ahal den neurrian, nolabaiteko kontrola eman behar zaie nola eta non erlazionatuko diren eta interakzio horietan zer rol beteko dituzten aukeratzeko.

Azken batean, zainketen eta laguntzen eredu berri batek bestelako begirada bat behar du, eta, horretarako, beharrezkoa da gizartea sentsibilizatzea, erdigunean jar ditzan pertsona eta haren duintasuna, eskubideak eta gaitasunak. Teresa Martínezek proposatutako *pertsonan zentratutako arreta ereduaren dekalogoak* (2017) erreferentzia bikainak eskaintzen dizkigu norabide horretan aurrera egiteko.

- → *Pertsona guztiok dugu duintasuna.*
- → *Pertsona bakoitza bakarra da.*
- → *Biografia da banakotasunaren funtsezko arrazoia.*
- → *Pertsonok geure bizitza kontrolatzeko eskubidea dugu.*
- → *Narriadura kognitibo larria duten pertsonek ere beren autonomiaz baliatzeko eskubidea dute.*
- → *Pertsona guztiok ditugu indarguneak eta gaitasunak.*
- → *Ingurune fisikoak eragina du portaeran eta ongizate subjektiboan.*
- → *Eguneroko jarduerak garrantzi handia du pertsonaren ongizatean.*
- → *Gizakia izaki soziala da, eta elkarmendekotasuneko harremanetatik erlazionatzen gara.*
- → *Pertsonak dimentsio anitzeko izaki dinamikoak gara, beraz, aldaketen mende gaude.*

Emaitzak bizi kalitatean

Osasunaren eta gizarte zerbitzuen arloetan, hamarkada bat baino gehiago daramagu bizi kalitatearen kontzeptura jotzen eta hura erreferentziazko eraikuntza sozial gisa aplikatzen pertsonen ongizatea hobetzeko eta ebaluatzeko orduan.

Orientazio horri esker, esperientzia subjektiboa ekarri ahal izan da pertsonetan zentratutako tratamendu- edo laguntza-planen esparrura, eta, horrez gain, ikuspegi orokorrago edo holistikoago batetik ebaluatu ahal izan dira prozesuen kalitatean izandako aldaketak, emaitzak eta hobekuntzak.

Litekeena da proposatutako ereduen artean desberdintasunak egotea bizi kalitatea osatzen duten eremuei eta haien adierazleei dagokienez, baina, oro har, argi eta garbi onartzen da edozein azalpen ereduk dimentsio anitzekoa izan behar duela, eraikuntza osoa ordezkatu behar duela eta, nolanahi ere, pertsonek erabakitzen dutela haientzat garrantzitsuena zer den.

Adostasun handiena sortzen duen bizi kalitatearen ereduetako bat Schalockek eta Verdugok (2003) proposatutakoa da. Egile horiek honela definitzen dute bizi kalitatea: *ongizate pertsonalaren egoera desiratu* eta dimentsio anitzekoa; propietate unibertsalak eta kulturari lotutako propietateak ditu; baita osagai objektiboak eta subjektiboak ere; eta ezaugarri pertsonalen eta ingurumen-faktoreen eraginpean dago.

Ildo horretan, bizi kalitateari lotutako emaitzak bilatzeak edo orientabide hori izateak esan nahi du zerbitzuek eta inguruneak pertsonen ongizatean zer eragin duten begiratzen dela, ez bakarrik segurtasunari eta osasun fisikoari dagokienez, baizik eta baita bizitza duinak, aktiboak eta ahalik eta independenteenak ziurtatzeko ere, ingurunearekin elkarreraginean, pertsona arteko harremanak izaten, eta beren esperientziaren, asmoen eta esanahiaren arabera.

Kudeaketa aurreratua eta etengabeko hobekuntza

Eraldaketarako erreferentzia gisa, Departamentuak bi erreferentzia puntu hartu ditu: prozesu bidezko kudeaketa eta bezero, helburu eta emaitzei begirako orientazioa. Izan ere, esparru kontzeptual erabilgarria iruditzen zaio planteatutako erronkei hobeto egokitzen zaien antolamendu bat garatzeko, proiektuen kudeaketarekin osagarria. Planteamendu hori prozesuen mapa honetan zehazten da.

Prozesuak PDCA metodologiaren arabera kudeatzen dira: planifikatzea, egitea, egiaztatzea eta doitzea, *kudeaketa publiko aurreratuaren ereduarekin bat etorriz*, errendimendua eta eraginkortasuna maximizatzeko, kudeaketa estrategikoko jardunbide egokiak, etengabeko hobekuntza, berrikuntza eta baliabideen erabilera eraginkorra inplementatuz.

Horretarako, sektore pribatuarekin aliantzak bilatzeak (lankidetza publiko-pribatuko ereduak) antolamenduaren eraginkortasuna eta funtzionamendu ona sustatzen ditu, bi sektoreen indarguneak aprobetxatuz; kostuak murrizten ditu; eta garapen ekonomikoa, berrikuntza eta emaitza iraunkorrei begirako ikuspegia bultzatzen ditu.

Gobernantzan eta kontu-ematean ere laguntzen du; izan ere, egiaztatu daiteke zenbateraino betetzen den kalitatezko zerbitzuak emateko betebeharra, erabilgarritasunari, irisgarritasunari, moldagarritasunari, zerbitzuen egokitzapenari eta abarri dagokienez. Hori lortzeko, ezinbestekoa da zerbitzuen kalitate mailak betetzen direla zaintzea, kalitate estandarretan oinarritutako adierazle batzuen bidez, zerbitzuen diseinuan, inplementazioan eta eskaintzan egon litezkeen akatsak identifikatzen lagunduko baitute.

Etengabeko hobekuntza berrikuntzarekin ere lotzen da, eskainitako zerbitzuen estaldura kuantitatiboki handitzeko edo kualitatiboki hobetzeko formula berriak bilatzearekin. Era berean, esku hartzearen kalitateak lotura estua du zerbitzuetako taldeetako profesionalak zaintzearekin. Horregatik, funtsezkoa da haiei eragiten dieten arrisku psikosozialei erantzutea eta laguntza ekimenak sustatzea.

Laburbilduz, bai kudeaketa publikoak bai pribatuak gardentasun lidergo eta erantzukizun printzipio sendoak behar dituzte. Egitura horietan kudeaketa aurreratua ezartzeak, beraz, lankidetza eraginkorragoa eta iraunkorragoa izateko aukera ematen du, eta maila guztietan hobetzen ditu emaitzak.

[0.1]
Aldaketa bideratuko duen esparru komun baterako oinarriak

Adierazitakoari jarraikiz eta hori kontuan hartuz, dokumentu bat egin dugu urte hauetan zehar ikasi ditugun ezagutza tekniko eta ebidentzia zientifikoetatik ondorioztatzen diren ideia batzuk sistematizatzeko, iraupen luzeko zainketei dagokienez agerian geratzen ari direnak.

Horretarako, oinarrizko dokumentu bat definitu nahi da, eta horren gainean egituratuko da adostu nahi diren elementuen inguruko eredu orientatzailea. Gero, Gipuzkoako lurraldean iraupen luzeko zainketetan kalitatezko arreta emateko funtsezkoak eta bateratuak izango dira elementu horiek. Analisi partekatua ahalbidetuko duten erreferentzia eta elementu batzuk eskaintzea da helburua. Hartara, aurrera nola egiten dugun adostuko dugu, antolaketaren eta zerbitzuen kalitatean oinarritutako ikuspegi batetik, eta beharrezko gakoak txertatuko ditugu gure laguntza eta ebaluazioa pertsonalizazio, ongizate eta bizi kalitate handiagoko emaitza batzuetara bideratzeko.

Proposatzen den zainketen eta laguntzen eredua bi ardatz edo mailaren inguruan antolatzen da: ***printzipio orientatzaileak eta esperientziaren eta kudeaketa integralaren dimentsioak***. Elkarrekintza horretatik **20 estandar** zehaztu dira, kalitatezko arreta esparru baten erreferentzia eta gidari izan daitezen.

Lehenengo ardatz edo maila **5 printzipio orientatzaile**ren inguruan egituratzen da. Oinarri etiko batetik abiatuta, jardunbide profesionalak eta antolamendu dinamikak garatzeko gida eta erreferentzia gisa balioko digute printzipio horiek. Printzipio horiek esparru teorikoan eta kontzeptualean adierazitako ikuspegiak eta gakoak kontuan hartuta identifikatu eta zehaztu dira. "*Autonomiarako eta Mendetasunaren Arretarako Sistemaren zentro eta zerbitzuen ziurtapen eta kalitate irizpide bateratuei buruzko akordioan*"[4] jasotakoekin bat datozela ikusten da.

Bigarren ardatzak edo mailak **4 dimentsio** biltzen ditu, ikuspegi integral batetik funtsezkoak diren alderdiak barne hartzen dituztenak. Esperientziarekin eta antolamenduarekin lotuta dauden alderdiak ekartzen dituzte, eta printzipio orientatzaileak gauzatu eta lantzea ahalbidetzen dute. Hauek dira: *tratu ona; antolamendu dinamikak; giroak eta inguruneak; pertsona arteko harremanak*.

4 Resolución de 28 de julio de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Guztiek batera, proposatzen dugun ***zainketen eta laguntzen ereduaren erreferentzia esparrua*** osatzen dute, laguntza eta zerbitzuen diseinua, kudeaketa nahiz garapena eta ebaluazioa bideratuko dituena[5].

Esparru teorikoa eta kontzeptuala den arren, jardunean orientabide gisa balio dezala pentsatu da, behar den malgutasuna eta askotariko testuinguruetan aplikatu ahal izateko egokitzeko aukera izanik (baita zainketa ez-formalen testuinguruetan aplikatzeko aukera azter dadila ere).

Estandarrak lehen pertsonan formulatuta egotea lagungarria izan daiteke horretarako, gure ustez, hurbilagokoak direlako. Hortaz, begirada aldatzea erraztu dezake, sistematik pertsonara, eta, gainera, tresna baliotsua izan daiteke eskubideak ezagutarazteko eta baliozko eta kalitatezko informazioa eskaintzeko, jasoko diren laguntzetatik zer espero daitekeen jakin dadin.

Proposatutako eredu erreferentzialaren egitura irudi honetan adierazten da.

	ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA	PERTSONA EZAGUTZEA ETA AINTZAT	PARTE HARTZEA ETA KONTROLA	ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA	KOMUNITATEAN SARTZEA
Tratu ona eta bizitzako proiektuetan laguntzea	*Hurbiltasunez eta errespetuz tratatzen naute*	*Langileek ondo ezagutzen naute eta laguntza egokituak*	*Nire planaren plangintzan eta ebaluazioan parte hartzen dut*	*Jasotzen ditudan zainketa eta laguntzetan konfiantza eta segurtasuna sentitzen ditut*	*Nire ingurunera iristeko eta parte hartzeko behar ditudan laguntzak ditut*
Antolamendu dinamikak, rol profesionalak, lidergoa	*Niretzat garrantzitsua den informazioa daukat*	*Konpromisoa eta konfiantza nabaritzen ditut*	*Nire eguneroko bizitzaren antolaketan eta eragiten didaten erabakietan parte hartu dezaket*	*Behar ditudan osasun-zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean*	*Rol edo funtzio sozial bat baino gehiago bete dezaket*
Bizitza esanguratsua izateko ingurune eta giroak	*Mugarik gabe erabiltzen ditut bizi naizen espazioak*	*Leku eroso eta irisgarrian bizi naiz*	*Non eta zer ingurunetan bizi naizen aukeratu dezaket*	*Behar ditudan osasun-zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean*	*Nire ingurunearekin konektatuta sentitzen naiz*
Pertsona arteko harremanak	*Nahi ditudan harremanak ditut barruan nahiz kanpoan*	*Axola zaizkidan pertsonak nire eguneroko bizitzan daude*	*Norekin biziko naizen eta nork lagunduko nauen aukeratu dezaket*	*Bakarrik ez sentitzen laguntzen didate*	*Nire inguruan jarduerak egiten ditut nire komunitateko beste pertsona batzuekin batera*

ITURRIA: egileak sortua. Zainketak eta laguntzak planifikatzeko, emateko eta ebaluatzeko erreferentzia eredu komunaren matrizea. 2024

5 Ikus 3. kapitulua: Gipuzkoako egoitza-zentroak ebaluatzeko eredu orokor batera hurbiltzea.

Printzipioak

1. ***ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA***
   Pertsonen duintasuna aitortzeak berekin dakar zainketen eta laguntzen ereduan eskubideen ikuspegia txertatzea, pertsonak estigmatizatzen dituzten ikuspegi asistentzialistagoak eta diskrezionalagoak gaindituz. Eskubideen ikuspegia premisa honetatik abiatzen da: pertsona guztiek eskubide berak dituzte haien osasun egoera edozein dela ere, berdin dio gaixotasunik duten eta neurodegeneratiboa den ala ez. Beraz, eskubide horiek bermatu behar dira, laguntzak jasotzen dituzten pertsonek gainerako herritarrek dituzten aukera berberak izan ditzaten.

2. ***PERTSONAK EZAGUTZEA ETA AINTZAT HARTZEA***
   Pertsona bakoitza ezagutzea eta pertsona bakar eta baliotsua dela aintzat hartzea ezinbesteko baldintza da tratu ona izateko. Horretarako, beharrezkoa da pertsonari entzutea, haren bizitzaren historiara hurbiltzea (iragana, oraina eta etorkizuna), berarentzat garrantzitsua zer den eta zer ezaugarri dituen bereizten jakitea, baita haren nortasuna eta identitatea osatzen duten balioak zein diren ere. Eta hori guztia baliotsutzat hartzea eta, beraz, estimuz eta errespetu osoz tratatzea merezi duela pentsatzea.

3. ***PARTE HARTZEA ETA KONTROLA***
   Pertsonalizazioaren abiapuntua da pertsona guztiek dutela erabakiak hartzeko gaitasun juridiko osoa. Baita haien zainketei eta arretari buruzko erabakiak ere, alde batera utzita laguntza pertsonal edo teknikoak behar dituzten haien borondatea gauzatzeko. Premisa hori onartzeak aldaketa nabarmena dakar kulturan eta pertsonen inguruan esku hartzen duten eragile guztien posizionamenduan; pertsonen gaitasunak, eskumenak eta egin ditzaketen ekarpenak aitortu behar dira, eta ez soilik agertzen dituzten laguntza beharrak. Lehenik eta behin, esan nahi du pertsonok aukeratzeko, ekimen edo pentsamendu independentea izateko gaitasuna dugula, baita hein bateraino arrisku zentzuzko edo kalkulatua onartzeko prest egotekoa ere.

   Pertsonak zainketen eta laguntzen erdigunean egon behar du, baina, horrez gain, eta batez ere, bere laguntza premien inguruan hartzen diren erabakien erdigunean egon behar du. Horretarako, laguntzak indibidualizatuak eta malguak izan beharko lirateke, eta bizitza esanguratsuak eta elkarlotuak mantentzearekin bateragarriak, norberaren bizitzaren kontrola galtzeari uko egin gabe eta protagonismoa mantenduz.

   Pertsonak eskubide hori erabiltzeko gaitasunak dituenean, zainketa inguruneek dagozkion aukerak eta laguntzak eman behar dituzte, pertsonek beren erabakiak hartzen jarraitu dezaten eta beren eguneroko bizitzan eta jardueran ahalik eta kontrol handiena izan dezaten. Narriadura kognitibo aurreratua edo desgaitasun intelektual handia duten pertsonen kasuan, haien hurbilekoek, ordezkari jardunez (baina ez haien ordez), haien balioekin eta identitate pertsonalarekin bat datorren bizimodu bat ahalbidetu eta babestu beharko lukete, ahalik eta ongizate handiena dutela begiratzeaz gain.

   Asistentzia-kulturan, bizitzari buruzko erabakiak pertsonen ordez hartzera jotzen da, eta alderantzikatu egin behar da joera hori, eta pertsonen kontrol aukerak maximizatzen dituzten laguntza sistema pertsonalizatuetarantz aurrera egin. Horrek boterea mobilizatzeko prozesu bat dakar.

   Pertsonalizazioaren kontzeptuak aukera ematen du zerbitzu baten "erabiltzailearen" eta laguntzak ematen dituzten profesionalen arteko harremana berrorekatzeko.

4. ***ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA***
   Laguntzak planifikatzean, pertsonen segurtasuna ez ezik, haien erabakitze-eskubidea eta ongizate pertsonala ere hartu behar dira kontuan.

   Pertsonekin ditugun harremanak funtsezkoak dira zainketak pertsonengan zentratzen direla ziurtatzeko. Izan ere, zainketak harreman kontuak dira funtsean. Ongizatea egunerokoan indartzen (edo deskuidatzen) da eta, ondorioz, egunerokoan lortzen da pertsonen ondoeza prebenitzea (edo areagotzea) ere. Egunerokotasunak pertsonari segurtasuna, errekonozimendua, afektua, identitatea, eta kontrol eta ziurtasun sentsazioa edo jarraitutasuna emango dion leku bat izan behar du. Horrek guztiak ongizatera daramalako. Hori bereziki garrantzitsua da dementzia duten pertsonentzat, zailtasunak baitituzte beren ingurunea ulertzeko eta, batzuetan, beren bizipenak eta beharrak adierazteko.

5. ***KOMUNITATEAN SARTZEA***
Komunitateak pertsonaz osatuta daude, eta pertsona horiek eraikitzen dituzte. "Denek beren tokia badute, pertsona bakoitzaren bizitza besarkatu eta bultzatzeko gai diren komunitate pluralagoak izango ditugu" (Apoyos 2030. Plena Inclusión, 2021). Zalantzarik gabe, erronka handia da, eskubideak erabiltzeko aukera bermatzea eta erantzukizunak onartzeko beharra exijitzea baitakar, premisa honetatik: "komunitatean garatu daiteke kalitatezko bizitza" (Duffy, 2020). Horregatik, funtsezkoa da pertsonek harremanak mantendu ahal izatea, komunitatean parte hartu eta haren parte sentitu ahal izatea. Hori dela eta, eragile edo operadore sozial guztiok gure begiradak birbideratu behar ditugu, ingurunearekin zubiak eraiki ahal izan ditzaten, eraginetik eta sentsibilizaziotik abiatuta, ahal den neurrian bermatzeko ezen laguntza naturalak, generikoak eta herritar guztientzako irisgarriak lortu eta mantendu daitezkeela. Azken batean, "komunitate onak" garatzen laguntzea, "bizitza onak" ahalbidetuko dituztenak.

Era askotako bazterketak daudela ulertzen badugu, askotariko egoera horiek integratzeko aukera emango duten erantzunak eta jarduerak garatu behar ditugu. Premisa horretatik abiatuta, laguntzen xedea ez da izan behar eguneroko bizitzaren oinarrizko premiak asetzea soilik: gizartearen dimentsioa eta bizitzaren beste dimentsio batzuk ere hartu behar dira barnean, hala nola aisialdia, kultura-jarduerak, boluntariotza edo komunitateko edo interes sozialeko beste jarduera batzuk.

Era berean, eta bereziki beren bizitzan zehar laguntza behar duten pertsonekin, gure ekintza bideratu beharko dugu zainketa inguruneak ingurune profesionaletan eskaintzen diren zuzeneko laguntzetatik harago joan daitezen, eta komunitateari dagokionez elkarren mende, elkarren osagarri eta elkarri konektatuta egoteko prest egon daitezen.

Dimentsioak

1. ***TRATU ONA ETA BIZITZAKO PROIEKTUETAN LAGUNTZEA***
Tratu ona pertsonetan zentratutako arretaren muinean dago. Hori argi edukitzen da zainketak zer esan nahi duen ulertzen denean: alegia, bizitzea merezi duten bizitzak izaten laguntzea. Zaintzea, funtsean, harreman kontua baita, elkarrekintza testuinguruetan gertatzen den zerbait, eta, beraz, prozedurazko zereginen eta jarduera protokoloen multzo bat baino askoz gehiago da.

Errespetua, tratu duina, begirunea eta beharrak osotasun batean eta pertsonak askotarikoak direla aintzat hartzea eta aitortzea da. Era berean, zaintzaileak pertsonaren berezitasunari erantzuteko konpromisoa hartzen du, pertsona bera izaten eta bere bizitzaren gaineko kontrol ahalik eta handiena izaten jarraitu dezan laguntzekoa.

2. ***ANTOLAMENDUZKO DINAMIKAK, ROL PROFESIONALAK ETA LIDERGOA***
Arreta pertsonalizatzeak aldaketa sakona dakar asistentzia-kulturan, eta horrek eragina du zerbitzuak ematen dituzten erakundeetan; izan ere, ikuspegi berri hori onartzeak aldaketak ekar ditzake profesional guztien prestakuntzan, diziplina arteko taldearen dinamikan, lanbideko profil desberdinen ahalduntzean, profesional espezializatuen rol-aldaketan, zerbitzuaren espazio fisikoen antolaketan, ordutegien malgutzean, pertsonak zerbitzuaren barruan egiten dituen jardueren egutegiaren pertsonalizazioan, familiaren inplikazioan, komunitatea zerbitzuaren dinamikan sartzean, etab. Hau da, aldaketaren beharraz jabetzea eta harekiko konpromiso orokorra hartzea.

Eredu aldaketa errazten duten elementuak honako hauek dira:

- *Erakundeko eta zentroko edo zerbitzuko arduradunen lidergoa.*
- *Aldaketaren aldeko giroa erakundean.*
- *Zentroa edo erakundea prest egotea jardunbideak berrikusteko, aztertzeko, zalantzan jartzeko eta etengabe ikasi eta hobetzeko.*
- *Inplikatutako guztiei (adinekoei, profesionalei, familiei...) komunikazio argia ematea.*
- *Arreta zuzeneko profesionalen parte hartzea eta konpromisoa.*

- *Aldatzeko prozesuan, etengabeko prestakuntza eta laguntza ematea zuzeneko arreta taldeei.*

- *Aldaketa prozesua erakunde bakoitzera egokitzea.*

3. BIZITZA ESANGURATSUA IZATEKO INGURUNEAK ETA GIROAK

Ingurune irisgarri eta segurua izatea funtsezkoa da pertsonak beren kabuz moldatzeko eta espazioetan parte hartzeko gai izan daitezen. Unitateko arrisku nagusiak identifikatzea (erorikoak, eztarri-trabatzeak, desorientazioagatik galtzea, objektu jakin batzuk ukitzeagatik edo gaizki erabiltzeagatik lesioak, etab.) eta arrisku horiek minimizatzeko ingurumen-neurriak hartzea (murrizten delako sentsaziorik eman gabe) lagungarria da erosotasun, identitate, kidetza eta inklusio beharrak asetzeko. Etxeko giroa, jarduerak egitera gonbidatzen duten objektu esanguratsuak izatea, estimulu indartsua da: gaitasun funtzionalak garatzeko eta mantentzeko aukerak sustatzen laguntzen du, eta norbanakoaren eta gizartearen parte hartzera bultzatzen.

4. PERTSONA ARTEKO HARREMANAK

Pertsonen testuinguru eta ingurune naturala ezinbesteko premia dira bizitzarako. Norberaren identitatea zehazten dute, eta zaintzeko, laguntzeko eta gizartearen eta hezkuntzaren arloko esku hartzeak egiteko tresna nagusiak dira. Beraz, funtsezko zeregina dute laguntza pertsonalizatuak planifikatzeko eta emateko orduan. Pertsonaren testuinguruan eta laguntzen sare esanguratsuan, honako hauek hartu behar dira kontuan, gutxienez:

- *Zein diren pertsonak familiarekin eta beste norbaitzuekin dituen harreman esanguratsuak (askotariko maila eta intentsitatetakoak). Harreman horiek pertsonaren bizi-proiektuaren parte dira, eta, beraz, arreta pertsonalizatuak erraztasunak eman behar dizkie laguntzak ematen, arreta planari buruz erabakitzen eta ebaluatzeko prozesuetan parte hartu dezaten. Pertsonarentzat esanguratsuak diren sareekin aliantzak sortzea eta sare horiek inplikatzea da helburua.*

- *Sor litezkeen harreman natural berriak eta pertsonek erabakiak hartzeari dagokionez betetzen duten rola aktiboki aitortzea.*

- *Zer baliabide eta laguntza jasotzen dituen pertsonak (askotariko maila eta intentsitatetakoak), formalak nahiz informalak izan, hobeto doitu dadin laguntza mota eta haren intentsitatea.*

- *Ingurune eta baliabide komunitarioak zein diren. Pertsona non ibili ohi den komunitatean, nola moldatzen den ikusteko. Alde horretatik, argi eta garbi bereizten dira zerbitzuetan dauden eremuak eta komunitatean daudenak*

Estandarrak

Hemen proposatzen diren estandarrak identifikatzeko eta hautatzeko, Europar Batasuneko eta beste herrialde batzuetako leku eta estatuetan erabiltzen diren sistemak berrikusi dira. Proiektu honetarako erreferentzia gisa erabili ditugun hainbat lanetan aztertu dira[6]. Bereziki inspiragarria iruditu zaigu Eskoziako Gobernuak garatutako eredua, pertsonalizazio ikuspegi argia proposatzen baitu. Hartan, garrantzi handia hartzen du pertsonen autonomiak eta autodeterminazioak. Singularraren lehen pertsona erabiliz, printzipioekin lotu dira, eta emaitzei begira formulatu dira, aplikazio unibertsaleko ikuspegi batetik[7].

Lan honetan, guztira, 20 estandar zehaztu dira. Eskainitako arretarekin edo laguntzekin lotutako "arau" edo irizpide bateratuen multzo bat osatzen dute, eta lortu nahi diren emaitzak ebaluatzeko erreferentziazko elementu gisa balio dute.

Funtsezko elementu batzuen inguruan zehazten eta egituratzen dira. Iraupen luzeko zainketen eremuko zerbitzu formaletan kalitatezko arreta emateko erreferentzia esparrua eskaintzen digute elementu horiek. Formulatu diren moduan, lehen pertsonan, asmo hau dute:

- eskubideak ezagutzeko tresna baliotsua izatea;
- ekintza eta praktika profesionala pertsonalizazioaren eta bizi kalitatearen ikuspegi orokor batetik orientatzea;
- hobekuntza planen garapena eta jarraipena bideratzea, autoebaluaziorako ariketen bidez;
- bereziki, ezaugarri horiek dituzten zerbitzuetan zainketak eta laguntzak jaso eta bizitzean espero behar ditugun emaitzen erreferentziak eskaintzen dizkiete pertsonei.

Proposatutako eredu teorikotik, aurrez deskribatutako bi ardatzen edo mailen elkarreraginetik dator estandar bakoitza: dimentsio bat identifikatutako printzipioetako batekin erlazionatzen da. Horren emaitza 20 estandar dira guztira.

Jarraian, dimentsioen arabera antolatuta aurkeztuko ditugu, horiek ulertzeko, aztertzeko eta aplikatzeko lagungarri izan daitekeelakoan.

Definizioaren aurretik datozen irudietan, pertsonaren inguruan eta identifikatutako printzipioetako bati lotuta agertzen da haietako bakoitza.

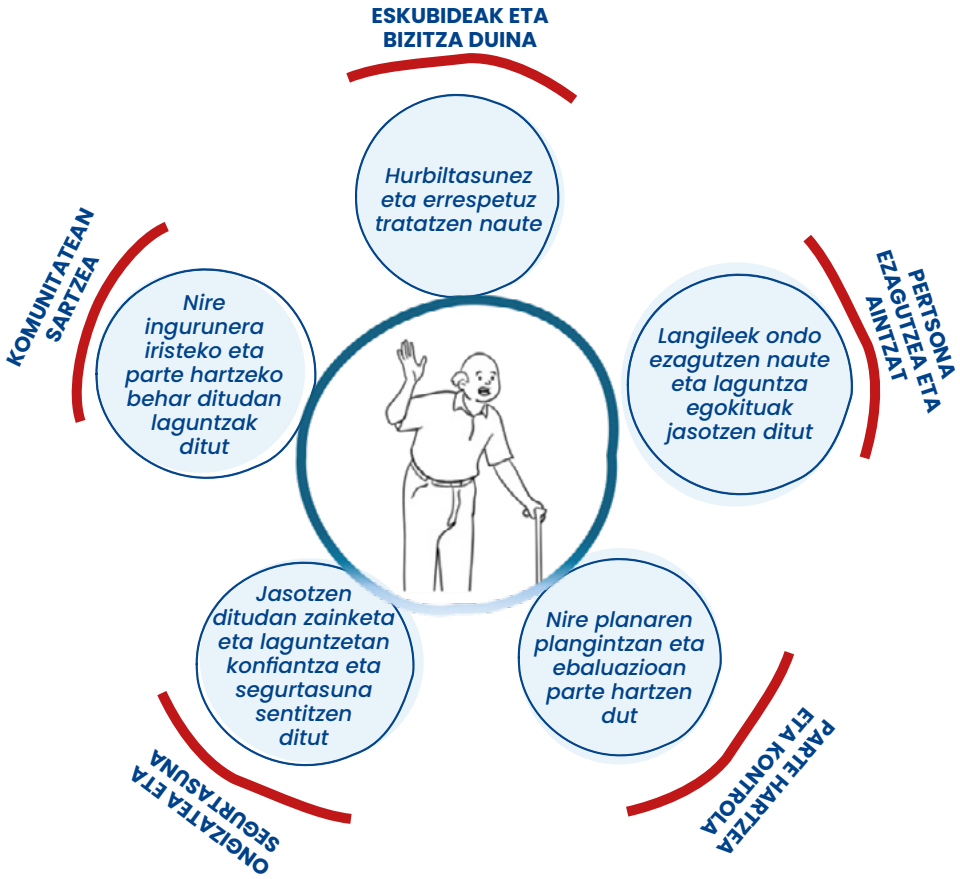
Estandarrek ulertzeko eta interpretatzeko irizpide bat dakarte. Eta praktikan estandar horiek gauzatzeko edo txertatzeko zenbait elementurekin batera datoz. Aplikatzeko irizpide gisa eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduera gisa identifikatu ditugu elementu horiek.

6 "Estándares de calidad de centros de cuidados de personas mayores y procesos de registro, acreditación y monitoreo". Astur Fundazioa BIDentzat, 2023;
"Estructuras para la gestión del conocimiento y la garantía de la calidad en materia de atención a la dependencia". SiiS-Gaztela eta Leongo Gizarte Zerbitzuak, 2020.

7 A quality framework for care homes for adults and older people (Care Inspectorate, 2022).

DIMENTSIOA:

Tratu ona eta bizitzako proiektuetan laguntzea



1.1 ESTANDARRA	HURBILTASUNEZ ETA ERRESPETUZ TRATATZEN NAUTE
Interpretazio irizpidea	Errespetuan eta ulermenean oinarritutako elkarrekintzan eta komunikazioan jartzen da arreta, pertsona heldutzat eta eskubide osoko subjektutzat hartzen delarik.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Pertsonek zer eskubide dituzten dakitela bermatzen da, eta eskubide horiek erabiltzeko aukera ematen da.* - *Infantilizatzen eta paternalismoz tratatzen duten interakzioak eta jardunbideak saihestu beharko dira, errespetuzko komunikazio bat eta erabakiak hartzeko garaian laguntza informatua eta orientatua sustatuz.* - *Oinarrizko gorputz zainketetan babesa eta tratu beroa bermatu behar dira, eta bizi-espazioa, intimitatea, pribatutasuna eta informazioaren konfidentzialtasuna errespetatzen direla.* - *Irudi pertsonala zaintzea eta norberaren identitatea mantentzea.* - *Tratu ona sustatzen da, eta bizkor erantzuten da jardunbide desegokiak edo tratu txarren susmoak daudenean. Horretarako badira zenbait gida eta prestakuntza, profesionalen, ahaideen nahiz hurbilekoen egitezko edo ez-egitezko tratu txarren arrisku egoerak hautemateko, ebaluatzeko eta esku hartzeko.* - *Entzuteko eta hitz egiteko behar den denbora ematen da.* - *Gatazkan dauden balioen inguruan eztabaidatzeko guneak daude (autonomia vs segurtasuna edo praktika klinikoa).* - *Irmo egiten da murrizketarik gabeko zainketen alde.* - *Langileek hainbat alderdiri buruzko prestakuntza dute: komunikazio positiboa, zainketen etika, tratu ona, pertsonetan zentratutako arreta edo plangintzako praktikak, bizitza amaierako laguntza.*

2.1 ESTANDARRA	LANGILEEK ONDO EZAGUTZEN NAUTE ETA LAGUNTZA EGOKITUAK JASOTZEN DITUT
Interpretazio irizpidea	Profesional taldeak ondo ezagutzen du pertsona, aintzat hartzen ditu haren alderdi biografikoak, balioak eta eguneroko bizitzan dituen lehentasunak, eta pertsona bakoitzaren berezitasuna, identitatea eta ongizate emozionala babesten ditu, haren ezaugarriak edozein direla ere.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Pertsonan zentratutako plangintzaren tresnak edo antzekoak erabiltzea beharrak eta lehentasunak identifikatzeko, ikuspegi holistiko batetik.* - *Bizitza istorioak eta "profil pertsonalak" ezagutzea eta prestatzea.* - *Aldizka egitea egoera funtzional, kognitibo, emozional eta erlazionalaren, detektatutako sindrome geriatrikoen eta bizi kalitatearen pertzepzioaren ebaluazioa eta jarraipena, espiritualtasunarekin edo sexualitatearekin lotutako alderdiak barne, beharren arabera.* - *Arreta pertsonalizatua ematea, beharrak ezagutzea eta moldagarritasuna izatea, bai bizitoki aldaketa eta bizikidetza prozesuetan, bai bizitza amaierako prozesuetan.* - *Laguntzak malguak dira, integralak, eta aldakorrak izan litezkeen beharrizan eta itxaropenetara egokitzeko gai dira.* - *Bizi kalitatean emaitzak lortzera eta ongizate fisikoa eta emozionala hobetzera bideratzen dira, dimentsio anitzeko ikuspegi holistiko eta integratu batetik.* - *Unitate bakoitzean lantalde egonkorrak mantentzeko ahalegina egingo da, lotura afektiborik eta konfiantzazko harremanik bada bermatu dadin.* - *Pertsonarentzat edo, hala badagokio, ahaide edo hurbilekoentzat gertukoak edo erreferentziakoak izango diren figura profesionalak zehaztu eta identifikatu dira, elkarren ezagutza, koordinazioa eta informazioaren eta arretaren jarraitutasuna bermatzeko.*

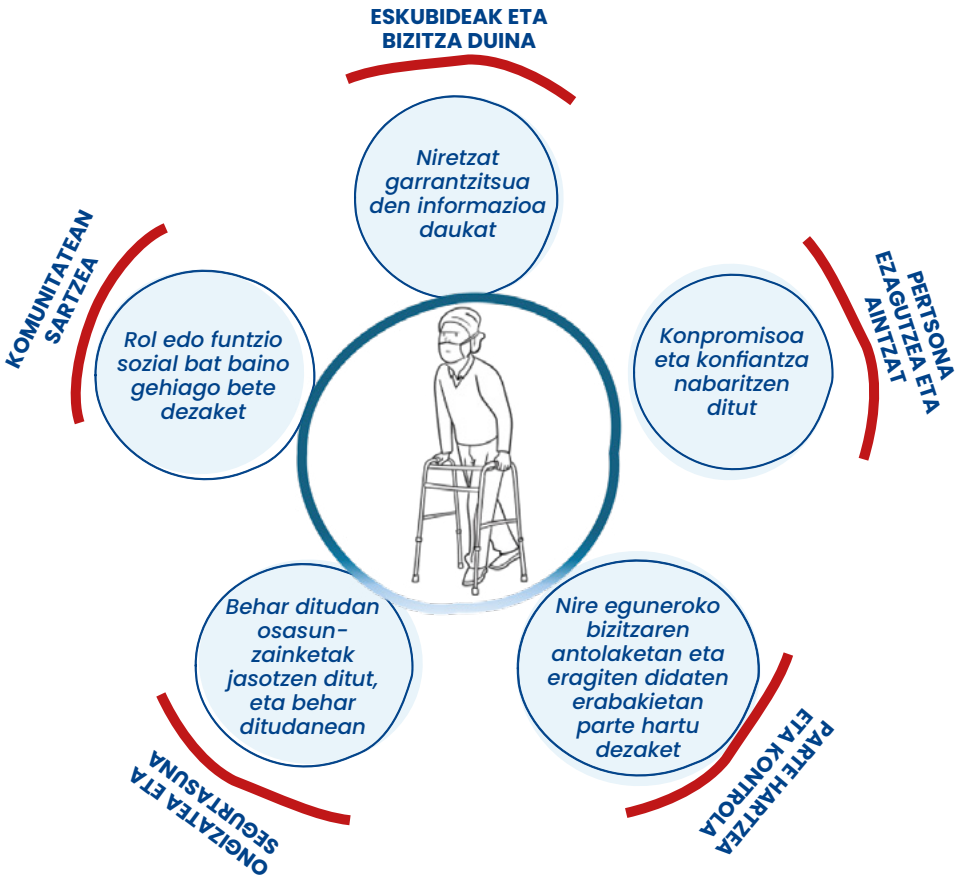
3.1 ESTANDARRA	NIRE PLANAREN PLANGINTZAN ETA EBALUAZIOAN PARTE HARTZEN DUT
Interpretazio irizpidea	Pertsona eragile aktibo eta erabakigarritzat hartzen da bere bizi kalitatea hobetzeko laguntzen eta jardueren plangintza partekatuan. Pertsonak daki gehien bere buruaz, edo, hala badagokio, pertsonaren ingurune hurbilak. Pertsonen edo, kasua bada, haien ahaide zein hurbilekoen autodeterminazioa sustatu behar da, eta haiei eragiten dieten erabakietan parte hartu dezatela, ahalik eta kontrol handiena ahalbidetuz, bai haien eguneroko bizitzako aukeren eta jardueren gainean, bai zaintzak eta laguntzak jaso nahi dituzten moduaren gainean.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Pertsonek eta, hala denean, haien ahaideek edo hurbilekoek ("laguntza zirkuluak") banakako planaren diseinuan, garapenean eta berrikuspenean parte hartzen dute.* - *Laguntzen eta zainketen planak pertsonari zentzua ematen eta axola zaizkion gauzak hartzen ditu barnean, eta zainketa pertsonaletarako dituen lehentasunak errespetatzen ditu.* - *Jarduerak hautatu eta haietan askatasunez parte hartu dezake.* - *Egon litezkeen arrisku egoerak elkarrekin eta aldez aurretik eztabaidatu eta planifikatzeko prozesuak garatu beharko lirateke, edo bizitza amaierako zainketei eta lehentasunei buruzkoak.* - *Profesionalen gaikuntza.*

4.1 ESTANDARRA	JASOTZEN DITUDAN ZAINKETA ETA LAGUNTZETAN KONFIANTZA ETA SEGURTASUNA SENTITZEN DITUT
Interpretazio irizpidea	Oinarrizko zainketa pertsonalek jardunbide onaren eta zainketa onaren irizpideei jarraitzen diete, etikaren eta jakintzaren edo ebidentziaren ikuspegitik, egon litezkeen arrisku indibidual eta kolektiboetatik babesteko edo halakoak minimizatzeko, ongizate emozionala ahaztu gabe, eta ahalik eta erosotasun handiena eta eguneroko bizitza esanguratsua garatzeko aukera emango duten beharrezko baldintzak sortuz.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Pertsonekiko komunikazioa entzunez eta enpatiaz egiten da, interakzio instrumentalak eta sozioafektiboak uztartuz. Tratua beroa eta errespetuzkoa da.* - *Behar adina denbora ematen da pertsonek behar dituzten zainketetan.* - *Ongi ezagutzen dira pertsonaren osasun premiak eta osasunari dagokionez dituen lehentasun eta balioak, eta, ahal den neurrian, pertsonek aukeratzeko kontrol eta autonomia maila bat izatea ahalbidetzen da.* - *Behar diren neurriak hartuko dira arriskuak kudeatzeko, arrisku emozionalak barne (zainketen ikuspegia), eta arriskuei aurrea hartzeko (babesaren ikuspegia).* - *Behar bezala informatu behar da, ulertzeko moduan, eta hala behar duten zainketak edo tratamenduak aplikatu aurretik baimena eskatu behar da beti.* - *Senitartekoak edo hurbilekoak zainketei buruzko erabakietan inplikatzea eta parte hartzea sustatzen da, baita zainketa horiek eman ditzatela ere.* - *Azkar erantzuten zaie egiten diren kexa, erreklamazio edo iradokizunei, eta arreta jartzen zaie egon litezkeen haserreei.*

5.1 ESTANDARRA	NIRE INGURUNERA IRISTEKO ETA PARTE HARTZEKO BEHAR DITUDAN LAGUNTZAK DITUT
Interpretazio irizpidea	Oinarrizko arreta premiak asetzeari soilik erreparatzen ez dion ikuspegi integral batean, funtsezkoa da pertsonak beren komunitateko kide izatea. Horretarako, ezinbestekoak dira irisgarritasuna eta laguntzak ematea (teknikoak eta pertsonalak), errazagoa izan dadin eraginkorki parte hartze eta jarduera autonomoa eta independentea ahalbidetu dadin.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Askotariko tresnak erabiltzen dira, hala nola komunitateko mapak, interesen erregistroak, presentzia eta ekarpena, harremanen zirkuluak.* - *Pertsonak dituen lotura edo laguntza natural eta komunitarioen inguruan ikertu behar da, eta horiek mantentzera edo, beharrezkoa bada, lortzera bideratu behar dira laguntzak.* - *Inguruko hainbat gizarte-eragilerekin aldizka kolaboratzeko kanalak eta espazioak sustatzen dira, harremanetarako eta bizitza sozialerako aukerak aktibatzeko.* - *Konexio sozialerako eta komunitateko bitartekaritzarako rol profesionala garatzea.* - *Komunitatean dauden beste baliabide batzuekin batera jarduerak egiten ditugu.* - *Laguntza komunitarioei eusteko modua ematen da, edo halakoen aktibazioa sustatzen da, beharrezko diren laguntzak artikulatuz.* - *Aldizka, herritarrei "irekitako" jarduerak egiten ditugu zentro barruan nahiz kanpoan.* - *Pertsonak nahi dutenean irten daitezke (lagunduta, behar badute).* - *Zenbait laguntza jarri dira, aisialdiari eta komunitatean parte hartzeari lotutako beharrak adierazteko eta komunikatzeko lagungarriak direnak.* - *Profesionalen gaikuntza.*

DIMENTSIOA:

Antolamendu dinamikak, rol profesionalak eta lidergoa



1.2 ESTANDARRA	NIRETZAT GARRANTZITSUA DEN INFORMAZIOA DAUKAT
Interpretazio irizpidea	Autodeterminazioa gauzatzeko funtsezko elementu eta premisa gisa, ezinbestekoa da pertsonak eragiten dion beharrezko informazio guztia izatea, hautatze eta erabakitze prozesuetan lagundu ahal izateko. Horretarako, informazio hori ulergarria eta ulertua dela bermatu behar da. Informazioa eskuragarri izatea ez da eskubide bat soilik: funtsezko osagai bat da kalitatezko arreta batean, konfiantza, errespetua eta pertsonak bere prozesuan aktiboki parte hartzea baitira horretarako oinarriak.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Zerbitzu batean sartu aurretik edo laguntza eta tratamendu espezifikoak jaso aurretik, beharrezkoa den informazio guztia edukitzea bermatu behar da, eta, beharrezkoa bada, aldez aurretik baimena eskatuko da.* - *Hartutako erabakiak berrikusteko aukera emango da, eta horretarako maiztasuna finkatu eta espazio eta denbora batzuk aurreikusiko dira.* - *Ongietorriko, laguntzako eta zerbitzuen funtzionamenduari buruz informatzeko dokumentuak egokituko dira, pertsonentzat.* - *Pertsonek plan indibidualen plangintzan eta ebaluazioan parte har dezaten sustatuko da.* - *Bi norabideko komunikazioa, aldizkako komunikazioa eta alderdi interesdunak proposamenen garapenean eta jarraipenean inplikatzea errazten duten espazio eta denbora batzuk ezarriko dira.* - *Jarraipenerako tresna teknologikoak erabiliko dira hala profesionalek nola pertsonek berek egin ditzaten erregistroak eta ekarpenak.* - *Elkarreragin esanguratsuko espazioak sustatuko dira, "bulegoko bilerak" saihestuz.* - *Planaren bideratzailearen rola garatu da, edo hurbileko nahiz erreferentziako profesionala esleitu da.*

2.2 ESTANDARRA	KONPROMISOA ETA KONFIANTZA NABARITZEN DITUT
Interpretazio irizpidea	Baieztapen guztiz esanguratsu horrek zainduaren eta zaintzaile profesionalen arteko harremanaren funtsezko alderdi bat islatzen du. Harreman horren kalitatea funtsezkoa da, ez pertsonaren ongizate fisiko eta emozionalerako soilik, ezpada zainketa prozesurako ere. Prestakuntza jarraituaren bidez gaitasunak garatzeari lotutako funtsezko kontu bati egiten dio zuzenean erreferentzia: espazio batzuk eduki behar dira balio eta jarreren inguruan hausnartu eta horiek berrikusteko, eta laguntzen jarraitutasuna, aitortza eta pertsonalizazioa sustatzen duten baldintzak nola ahalbidetzen diren aztertzeko.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Pertsonei eta, hala badagokio, haien senitarteko edo hurbilekoei entzuteko eta haiekin hitz egiteko espazioak eta denborak sustatzen dira, oro har.* - *Planaren bideratzailearen rola garatu da, edo hurbileko nahiz erreferentziako profesionala esleitu da.* - *Prestakuntzako planak daude, bai egiturazko profesionalentzat, bai langile berrientzat edo aldi baterako langileentzat. Plan horiek berrikusi, ebaluatu eta identifikatutako beharretara egokitzen dira.* - *Prestakuntzako ekintzek, gaitasun teknikoez gain, zainketen etikari, komunikazio eraginkorrari, gatazkak konpontzeari edo estresa kudeatzeari lotutako alderdiak hartzen dituzte barnean.* - *Jarduna ikuspegi etikoz gainbegiratzeko, pentsatzeko eta aztertzeko espazioak antolatzen dira.* - *Jardunbide horiek koordinatzeko eta sustatzeko bidea ematen duten lidergo konprometituak eta erakundeak behar dira, lanean giro edo ongizate egokia bultzatzeko.* - *Profesional eta taldeen egonkortasun maila onargarriak.*

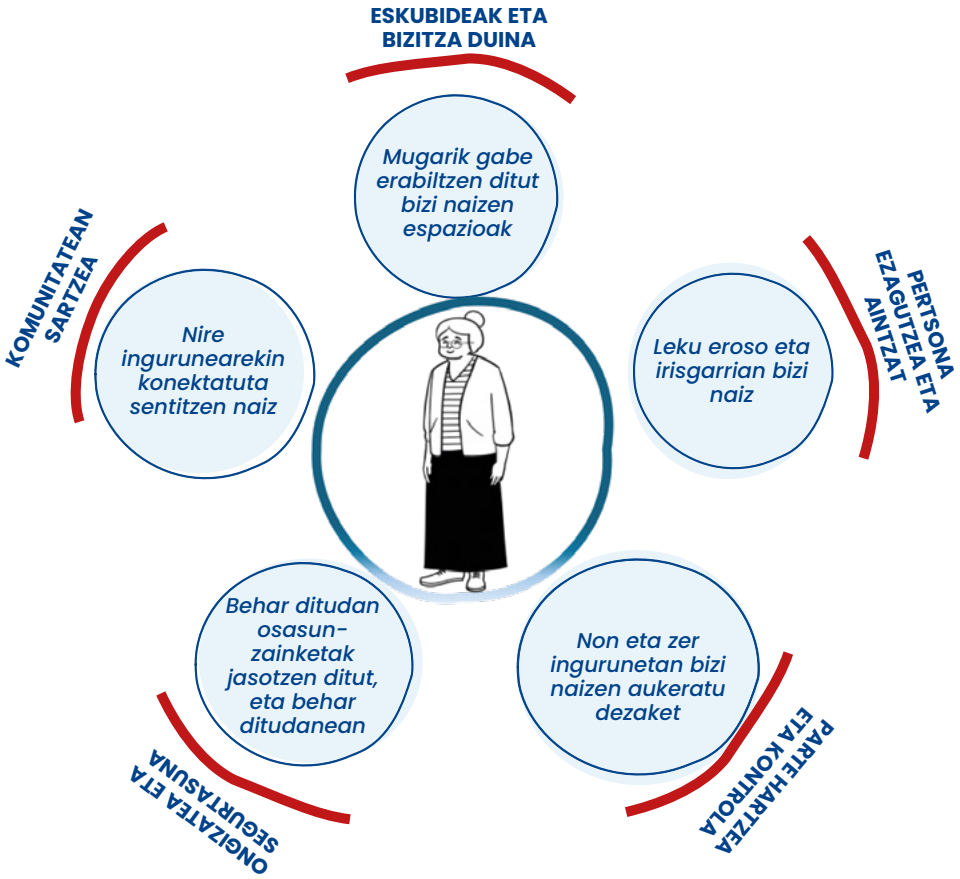
3.2 ESTANDARRA	NIRE EGUNEROKO BIZITZAREN ANTOLAKETAN ETA ERAGITEN DIDATEN ERABAKIETAN PARTE HARTU DEZAKET
Interpretazio irizpidea	Eguneroko bizitzari buruzko erabakietan aktiboki parte hartzeko aukera izatea, ongizatean laguntzeaz gain, funtsezkoa da pertsonetan zentratutako arretarako, eta autonomiaren garapena, kontrol sentsazioa eta kide izatearen eta duintasunaren sentipena indartzeko aukera ematen du.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Jarduerak planifikatzean eta egitean pertsonak eta haien senideak edo hurbilekoak inplikatzen dira, eguneroko errutinak antolatzeko orduan zer lehentasun dituzten jasorik (hala nola jaikitzean, oheratzean, jatean, komunera joatean, higiene pertsonalean, eta abar) eta, ahal den neurrian, haien ongizatea eta autonomiaren garapena sustatzen saiatzen dira.* - *Zentroko eguneroko bizitza aztertzeko eta hari buruz eztabaidatzeko espazio formalak eratu dira (batzarrak edo senideen batzordea).* - *Programatutako jarduerak hautatzeko eta haietan askatasunez parte hartzeko aukera dago.* - *Jarduerak pertsonekin batera identifikatzen eta programatzen dira, haien interesei, gaitasunei, lehentasunei eta biografiari erantzunez, haien egoera edozein dela ere. Jarduerak atseginak, estimulatzaileak eta esanguratsuak dira.* - *Deliberazio prozesuak eta erabakiak elkarrekin hartzeko prozesuak indartzen dira.* - *Gertatzen denari buruzko informazio erregularra eta egokitua ematen da, eta langile aldaketa esanguratsuak jakinarazten dira, baita elkarrekin bizi diren pertsonen funtsezko mugarriak ere, hala nahi izanez gero, eremu komunetan egindako esku hartzeak, etab.* - *Askatasun osoz eta mugarik gabe sar daitezke dauden espazio guztietan eta erabil ditzakete etxeko erabilera duten objektu eta etxetresna elektrikoak.* - *Jardueretan parte hartzea erraztuko duten teknologiak ezartzen dira.* - *Profesionalen gaikuntza.*

4.2 ESTANDARRA	BEHAR DITUDAN OSASUN ARRETA ETA ZAINKETAK JASOTZEN DITUT, ETA BEHAR DITUDANEAN
Interpretazio irizpidea	Hau da, pertsonek behar dituzten laguntzak jasotzea, agertzen dituzten osasun premien arabera, haien segurtasun fisiko eta emozionala, erosotasun sentsazioa eta ongizatea bermatzeko. Horrez gain, barnean hartu da prestasunaren ideia eta jarrera, laguntzak dagokionean eta norbanako bakoitzaren premien arabera jasotzeko aukera, behar direnean erantzun arin eta egokiak eskainiz. Kontuan harturik zein den pertsona bakoitzaren testuinguru pertsonal, erlazional eta emozionala. Funtsezko alderdiak dira prebentziorako, sindrome geriatrikoak kudeatzeko (halakorik bada) eta kronikotasun eta zaurgarritasun egoerak daudenean.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Beharrezkoa da osasunaren arloko profesionalek eta zainketa eta laguntza psikosozialeko profesionalek koordinazioz jardutea eta elkarren osagarri izatea, ikuspegi integratu batetik.* - *Konplexutasun eta kronikotasun handiko egoeretan kasuak kudeatzeko ereduak izatea.* - *Osasun egoera eta eskaintzen edo beharrezko diren zainketak aldizka ebaluatzea eta kontrolatzea.* - *Ez da jardunbide orokorturik egin behar, kasuaren arabera intrusiboak edo alferrikakoak izan bailitezke.* - *Senitartekoak eta zaintzaile informalak zainketa prozesuetan inplikatzen dira.* - *Oinarrizko osasun zainketen kalitatea bermatzeko programa edo gida espezifikoak garatzea (nutrizioa, hidratazioa, higienea, mugikortasuna, larruazala zaintzea, infekzioen prebentzioa, etab.), eta, hala badagokio, baita zainketa espezifikoetarako ere. Jarduteko prozedura argiak.* - *Osasunaren arloko profesionalek prestakuntza eta aholkularitza ematea zuzeneko arretako profesionalei, pertsonei eta/edo senide edo hurbilekoei.* - *Osasunaren arloko prebentziorako, autozainketa trebetasunak lortzeko, jarduera sustatzeko (fisikoa, kognitiboa nahiz soziala) eta hauskortasuna detektatzeko programak garatzea.*

5.2 ESTANDARRA	ROL EDO FUNTZIO SOZIAL BAT BAINO GEHIAGO BETE DEZAKET
Interpretazio irizpidea	Pertsonek, eta bereziki iraupen luzeko laguntzak behar dituztenek, gizarte eragile aktibo izaten jarraitzeko eta beren ingurune hurbilean eta komunitatean parte hartzeko eta laguntzeko duten gaitasuna azpimarratzen da. Parte direlako eta gai direlako sentimendua sustatu behar da, trebetasun edo lotura berriak garatuz edo elkarrekikotasunean oinarritutako harremanak hasiz, komunitateko erabakietan lagunduz, gizartean balioesten eta aintzat hartzen diren jarduerak eginez, etab. Hartara, isolamendua, gaitasunik eza eta bizimodu instituzional eta segregatuak saihestuko dira.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Pertsonan zentratutako plangintzaren tresnak eta antzekoak erabiltzen dira, komunitate mapak, interesen erregistroak, presentzia eta ekarpen erregistroak, harremanen mapa eta zirkuluak, etab. identifikatzeko.* - *Komunitateko hainbat baliabiderekin kontaktuak eta kanal aktiboak ditugu, gizartean parte hartzeko eta harremanak izateko aukerak errazten dituztenak.* - *Pertsonek ekarpen berriak egiteko nahiz sortzeko laguntzak bilatzen eta segurtatzen dira.* - *Inguruneko laguntza naturalak eta komunitatean zerbitzu publikoak ematen dituzten beste profesional batzuenak (adibidez, osasunaren arlokoak) mantentzen eta aktibatzen dira.* - *Komunitateari irekitako zerbitzuak.* - *Zerbitzu publikoak erabiltzeko, auzoko jardueretara joateko, edo harreman eta lotura sozialak mantentzeko laguntzak eduki daitezke (garraio publikoa edo pribatua, laguntzaileren bat, produktuak edo teknologiak...).* - *Belaunaldi artean elkartzeko guneak eta programak bultzatzea, zeinetan pertsonek rol esanguratsuak beteko dituzten (balio trukeak).* - *Boluntarioak prestatzeko, laguntzeko eta aktibatzeko programak sustatzea.* - *Konexio sozialerako eta komunitateko bitartekaritzarako rol profesionala garatzea.* - *Estereotipoei eta adinkeriari buruz sentsibilizatzeko ekintzak egitea senideekin, hurbilekoekin, profesionalekin, eta beste batzuk komunitatearentzat.*

DIMENTSIOA:

Bizitza esanguratsua izateko ingurune eta giroak



1.3 ESTANDARRA	MUGARIK GABE ERABILTZEN DITUT BIZI NAIZEN ESPAZIOAK
Interpretazio irizpidea	Hau da, ingurune irisgarria izatea, oztopo fisiko eta sozialik gabea, pertsonek aukera izan dezaten beren bizitzak gogobetetasun eta independentzia handienaz bizitzeko. Pertsonen autonomia eta duintasuna errespetatzea funtsezkoa da, beren ingurunearen eta eguneroko bizitzaren gaineko kontrol handiagoa dutelako sentipena indartzen duelako.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Espazioak funtzionaltasunetik, irisgarritasunetik, segurtasunetik eta inklusiotik diseinatzea eta egokitzea: ez jartzea egiturazko oztopo fisikorik edo bestelakorik (garabiak, garbiketa orgak, etab.), mugikortasun eta joan-etorri libreak –etengabe lagunduta ibili beharrik gabe– baldintzatzen dituenik.* - *Espazio guztiak, laguntza produktuak eta etxeko erabilera duten etxetresna elektrikoak askatasunez erabiltzeko aukera ematea; baita jardueretan parte hartzeko eta haien gainean erabakitzeko ere; ordutegiak doitzea eta malgutzea, etab.* - *Beren gauza eta ondasun pertsonalak eskuragai izatea.* - *Segurtasun premien eta arriskuen kudeaketaren arteko oreka behar da. Mugitzeko askatasuna eta autonomia, duintasun eta independentzia eskubideak ahalik eta gutxien mugatzea eta urratzea ahalbidetu behar da.* - *Modu autonomo eta independentean, segurtasunez eta aske mugituz aritzea ahalbidetzen duten laguntza produktu pertsonalizatuak edukitzea eta erabilgarri egotea.* - *Mugimendu-murrizketak eta loturak ezabatzeko neurri aktiboak hartzea.* - *Pertsonak bere gelako giltza erabili ahal izatea, eta bere mugikortasunaren eta bere gauzen erabileraren gaineko kontrol handiagoa ematen dioten beste jardunbide batzuk ezartzea.* - *Hobekuntzak eta egokitzapenak egitea unitateen horniduran, eguneroko bizitzako zereginak modu autonomoagoan egin ahal izateko (garbigailua, lisaburdina, sukaldea...).* - *Ordutegiak malgutzea edo senideak nahiz hurbilekoak eguneroko jardueretan egotea ahalbidetzen duten antolamendu neurriak ezartzea.* - *UPSI motako unitateen kasuan, prozedura espezifikoak daude neurriaren jarraipena egin eta, hala badagokio, egokia den berriz aztertzeko.* - *Profesional eta senideak sentsibilizatzea eta gaitzea.*

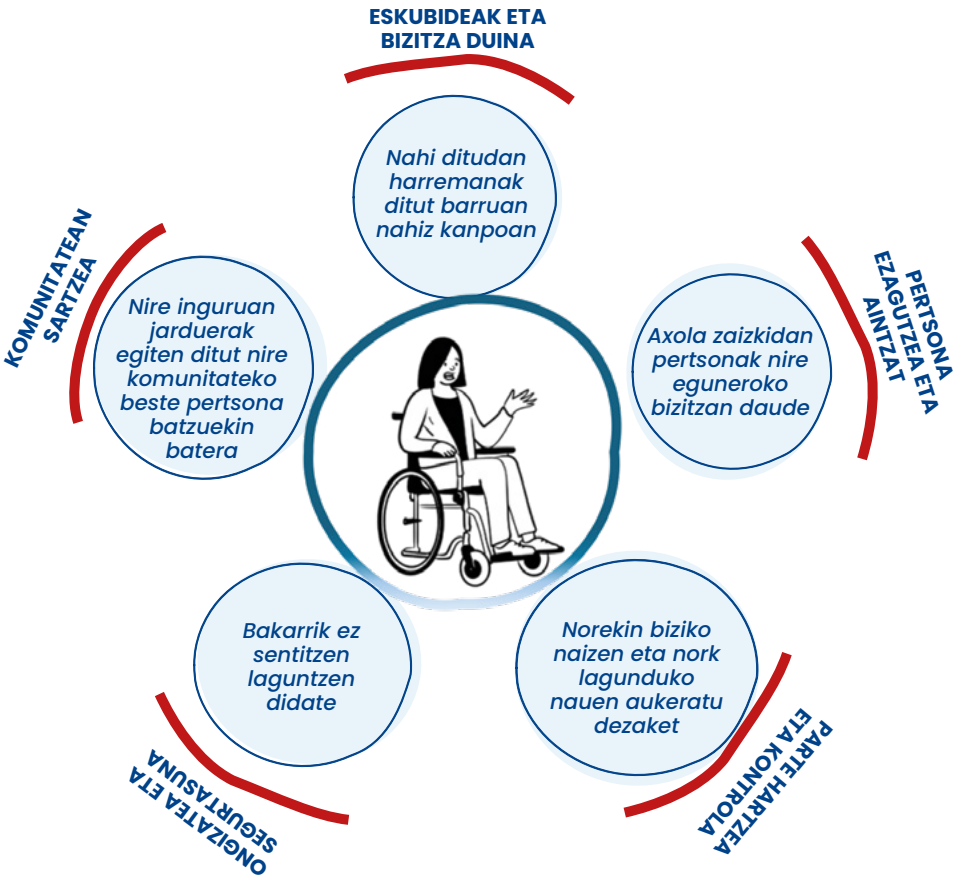
2.3 ESTANDARRA	LEKU EROSO ETA IRISGARRIAN BIZI NAIZ
Interpretazio irizpidea	Aurrekoarekin oso lotuta, ongizate eta erosotasun sentsazioa sustatzen duten inguruneak eta giroak moldatzea eskatzen du, bizi esperientzia duina eta kalitatezkoa bermatzeko.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Arkitekturaren eta ingurunearen arloko esku hartzeak egin dira, barruko espazioen kalitatea, altzari motak eta horien banaketa, argiztapena edo erabilitako materialak hobetzeko. Helburua pertsonen autonomia, ongizatea eta etxean daudelako sentimendua ere hobetzea izan da.* - *Esku hartzeak planifikatzean eta gauzatzean, kontuan hartzen dira profesionalen eta eremu horretan bizi diren gainerako pertsonen beharrak, iritzia edo ikuspuntua.* - *Instalazioak eta ekipamendua erabilera eta mantentze egoera onean daude (garbitasun, argiztapen, berokuntza eta aireztapen egokiak, baita usain edo zaratei dagokienez ere, eta abar).* - *Zentroak nahikoa toki du, eta, horrenbestez, zirkulazio egokia eta irisgarritasuna ahalbidetzen ditu, eta ingurunean orientatzeko eta "irakurtzeko" aukera ematen duten elementuak ditu (laguntza sistemak, seinaleak, etab.).* - *Zentroaren oinarria bizikidetza unitate batzuk dira: pertsona gutxi dituzte, eta funtzionamendu egonkor, autonomo edo independentea, jarduera esanguratsuak egin ahal izateko.* - *Pertsonek altzariak ekar eta jar ditzakete, edo haien gela, modulua edo bizikidetza unitatea objektu edo oroigarri pertsonalekin apaindu.* - *Tresna estandarizatuak erabiltzen dira bizi kalitatean edo ongizate emozionalaren beste neurri batzuetan, etxean daudelako sentimenduan eta abarretan emaitzak lortzeko.* - *Bereziki, narriadura kognitiboa duten pertsonen kasuan, ahalik eta erosotasun eta ongizate handiena ahalbidetuko duten baldintzak bermatu behar dira.*

3.3 ESTANDARRA	NON ETA ZER INGURUNETAN BIZI NAIZEN AUKERATU DEZAKET
Interpretazio irizpidea	Adierazpen honek erabakitzeko gaitasunarekin, duintasunarekin eta norbanakoen lehentasunak errespetatzearekin lotutako funtsezko alderdi bat islatzen du. Elementu horiek identitateari, kontrol eta ahalduntze zentzuari, kide izatearen sentimenduari eta bizi kalitateari eustea ahalbidetzen dute.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Laguntzetan eta zainketetan aukera malguak eskain daitezke.* - *Zer-nolako laguntzak eta non jaso nahi dituzten aukeratzen dute, haien beharren eta lehentasunen arabera.* - *Laguntzak eskuratu ahal izango dituztela bermatuta dute, haien ahalbide ekonomikoak gorabehera.* - *Informazio gardena, eguneratua eta doitua lortu daiteke, laguntzen eta zainketen kalitatea ebaluatzeko adierazleetatik abiatuta.* - *Ebidentzian oinarritutako neurriak eta jardunbide egokiak aplikatzen dira arreta prozesuan zehar, pertsonan zentratutako arretaren ikuspuntutik, eta arreta berezia jartzen zaie mugarri esanguratsuei, hala nola zentrora iristeko edo bizitokiz aldatzeko prozesuari, eta, hala badagokio, bizitzaren amaierari.* - *Etorriko diren pertsona berriak bertan bizi aurretik zentroarekin ohitu ahal izatea sustatzen da, edo, bestela, etxez aldatu aurretik jatorrizko etxean bilerak egitea.* - *Laguntza aukerei, tratamenduei, eguneroko bizitzako alderdiei eta bizitzaren beste gai garrantzitsu batzuei buruzko erabakiak hartzeko prozesuak, ahal den neurrian, pertsonekin eta/edo haien senideekin edo hurbilekoekin partekatzen eta adosten dira (arropa, janaria, produktu pertsonal intimoak, diruaren erabilera, aisialdia, gela edo etxebizitza mota, eta abar).* - *Profesional eta senideak sentsibilizatzea eta gaitzea.*

4.3 ESTANDARRA	NIRE INGURUNEA SEGURUA ETA BABESGARRIA DA
Interpretazio irizpidea	Segurtasuna eta babesa ez daude ezbeharren edo gaixotasunen prebentzioarekin bakarrik lotuta; horrez gain, zerikusia du inguruneak halako moduz sortzearekin, non pertsonak errespetatuak, zainduak eta mehatxu fisiko nahiz psikologikorik gabeak sentituko diren, eta bere eguneroko bizitzaren parte aktiboa izango diren. Pertsonek seguru sentitzeko zer behar duten jakiteak langileen jarduera eta jarrera bideratu beharko ditu.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Barneko espazioetan esku hartzeak egitea guneen kalitatea, erosotasuna eta irisgarritasuna hobetzeko.* - *Zentroko eremuak seguruak dira, pertsonen autonomia eta independentzia errazten duten laguntzak dituzte, arriskuak minimizatzeko neurriak barne, pertsonen ongizatea eta duintasuna gehiegi eragotzi gabe.* - *Pertsonentzako arrisku nagusiak identifikatzea (erorikoak, desorientazioagatik galtzea, zentzumenen estimulazio desegokia, desegokitasun termikoa, infekzioen prebentzioa, askotariko ezbeharrak...).* - *Arrisku egoeren aurrean (gaixotasun infekzioso eta kutsagarriak, suteak, uholdeak...) kontingentzia planak betetzen direla kontrolatzea eta segurtasun kolektiboa bilatzen duten protokoloak testuinguruaren arabera aplikatzea.* - *Eguneroko jarduerak (garbiketa, otorduak, loa) pertsonentzat atseginak eta erosoak diren giroetan egiten dira.* - *Kanpo espazioetara eta aire zabalera ateratzeko aukerak ematen dira, baita naturarekin eta/edo pertsonei ongizatea ematen dieten beste biodibertsitate mota batzuekin kontaktua izateko aukerak ere.* - *Profesionalen, ahaideen nahiz hurbilekoen egitezko edo ez-egitezko tratu txarren arrisku edo susmo egoerak hautemateko eta haietan bizkor esku hartzeko gidak daude.* - *Langileek hainbat alderdiri buruzko prestakuntza dute: komunikazio positiboa, zainketen etika, tratu ona, pertsonetan zentratutako arreta edo plangintzako praktikak, bizitza amaierako laguntza eta oinarrizko zainketak.* - *Gainbegiratze jarraitua egiteko eta jardunbide profesionala egokian laguntzeko espazioak daude, baita gorabeheretatik edo istripuetatik ikasteko ere.* - *Tresna estandarizatuak erabiltzen dira bizi kalitatean edo ongizate emozionalaren beste neurri batzuetan, etxean daudelako sentimenduan eta abarretan emaitzak lortzeko.* - *Eremu komunetan behaketa tresnak eta erregistroak daude, narriadura kognitibo aurreratua duten pertsonen beharrak asetzen diren identifikatu ahal izateko.*

5.3 ESTANDARRA	NIRE INGURUNEAREKIN KONEKTATUTA SENTITZEN NAIZ
Interpretazio irizpidea	Adiera zabalean, kontuan hartzea pertsona ingurune fisikoan integratzeko, parte izateko eta parte hartzeko aukera, harekin bizi diren pertsonekin eta jarduerekin batera eta haren ingurune kultural, sozial edo komunitarioan.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Identitate pertsonalarekiko lotura mantentzea, espazioak pertsonalizatuz (oroigarriak, argazkiak, objektu pertsonalak edo haren bizitzako elementu esanguratsuak), eta zer nahi duten edo zainketei dagokienez zer nahiago duten errespetatuz.* - *Jatorrizko ingurune esanguratsutik hurbil egotea eta harremanen zirkuluak identifikatzea.* - *Nahi izanez gero, haientzat garrantzitsuak diren pertsonekin maiz harremanetan egoteko laguntza ematea.* - *Komunitatearekin lotura izatea (auzotik hurbil eta hartan integratuta egotea, irisgarritasuna eta mugikortasuna garraio publikoaren bidez, wifia, prentsa edo albisteak eskura izatea, laguntza produktuak, boluntariotza, etab.)* - *Urrutiko komunikaziorako teknologiak erabiltzea.* - *Ingurunean esku hartzeak egitea, espazio abegikorragoak sortzeko edo antolatzeko, interakzioa eta sozializazioa susta ditzaten.* - *Zentroa komunitateari irekitako toki bat da, eta auzokoentzat interesgarriak diren jarduerak egitea sustatzen da. Horrela, hurbiltasun, ezagutza eta sentikortze handiagoa lortzen dira.* - *Familiek edo hurbilekoek pertsonaren eguneroko bizitzan izan ohi duten parte hartzea errazteko eta areagotzeko neurri aktiboak hartzen dira (bisita egiteko edo egoteko ordutegiak malgutu edo zabaltzea, zainketetan laguntzea, banakako planetan parte hartzea, ekarpenak egitea, senideen ezagutza aintzat hartzea...).* - *Familiakoei eta hurbilekoei entzutea eta orientazioa zein laguntza ematea beren senideen zainketa prozesuei dagokienez.* - *Profesionalen gaikuntza.*

DIMENTSIOA:
Pertsona arteko harremanak



1.4 ESTANDARRA	NAHI DITUDAN HARREMANAK DITUT BARRUAN NAHIZ KANPOAN
Interpretazio irizpidea	Autonomia sozialaren kontzeptuarekin lotzen da. Hau da, pertsona arteko harremanak mantentzeko eta kudeatzeko gai izatea, norberaren premien eta nahien arabera. Beraz, garrantzi berezia hartzen du norberak izan nahi dituen harreman eta lotura esanguratsuak aukeratzeko askatasun pertsonalak.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Harreman zirkuluak identifikatzea.* - *Ingurunean pertsona berriak ezagutzeko, haiekin erlazionatzeko eta/edo harreman afektiboak eratzeko aukera ematen duten jarduerak egin ahal izatea.* - *Nahi izanez gero, haientzat garrantzitsuak diren pertsonekin maiz harremanetan egoteko laguntza ematea.* - *Familiek edo hurbilekoek pertsonaren eguneroko bizitzan izan ohi duten parte hartzea errazteko eta areagotzeko neurri aktiboak hartzen dira (bisita egiteko edo egoteko ordutegiak malgutu edo zabaltzea, zainketetan laguntzea, banakako planetan parte hartzea, ekarpenak egitea, senideen ezagutza aintzat hartzea...).* - *Kontaktua eta komunikazioa mantentzea ahalbidetzen duten teknologiak erabiltzeko eta eskuratzeko erraztasunak ematea.* - *Teknologien erabileran trebatzeko ekintzak egitea, bai pertsonentzat, bai haien senide edo hurbilekoentzat.* - *Egin nahi dituzten jarduera sozialak aukeratzea eta haiei buruz erabakitzea, komunitatearen baliabide publikoak erabiltzea eta haietan parte hartzea, nahi dutenean bisitak jasotzea, nahi dutenean telefono bidez edo digitalki erlazionatzeko aske izatea, etab.* - *Zaintzaileek jarrera abegitsua, begirunetsua, hurbila eta enpatikoa agertzea.*

2.4 ESTANDARRA	AXOLA ZAIZKIDAN PERTSONAK NIRE EGUNEROKO BIZITZAN DAUDE
Interpretazio irizpidea	Estandarrak harreman pertsonal esanguratsuen garrantzia azpimarratzen du, eta nola jokatu behar den harreman horiek pertsona baten bizitzaren parte aktibo izaten jarraitu dezaten, baita iraupen luzeko zainketen inguruneetan ere. Axola duten pertsonek presentzia izateak ez dio bisiten edo kontaktuen maiztasunari soilik egiten erreferentzia, ezpada baita elkarrekintza horien kalitateari eta laguntzak behar dituzten pertsonen bizitza emozionala eta soziala aberasteko gaitasunari ere. Isolamendu eta bakardade sentimendua minimizatzen dute, eta identitatea, kide direlako sentimendua eta ongizatea mantentzen laguntzen dute. Bereziki, narriadura kognitiboa agertzen duten pertsonekin.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Senitartekoak eta lagunak laguntzen eta zainketen planen garapenean eta eguneroko bizitzaren jardueretan inplikatzea sustatzen da, eta jarduera horiek egitera gonbidatzen eta haiekin partekatzen dira.* - *Nahi izanez gero, haientzat garrantzitsuak diren pertsonekin maiz harremanetan egoteko laguntza ematen da, baita "konpondu gabeko kontuak" lantzeko ere.* - *Planaren bideratzailearen rola garatu da, edo hurbileko nahiz erreferentziako profesionala esleitu da, pertsonen eta axola zaizkion beste pertsona batzuen arteko komunikazioa eta elkarreragina bideratzeko ere.* - *Familiek espazioak parteka ditzakete, eta nahi dutenean lagun egin.* - *Erreferentziako komunitatean loturak mantentzeko edo sortzeko laguntzak jartzen dira.* - *Behar dutenean, zentroko langileen laguntza jasotzen dute familiek.*

3.4 ESTANDARRA	NOREKIN BIZIKO NAIZEN ETA NORK LAGUNDUKO NAUEN AUKERATU DEZAKET
Interpretazio irizpidea	Pertsonak, ahal den neurrian, bere harremanen eta laguntzen ingurunean eragiteko duen gaitasunarekin lotzen da. Eguneroko bizitzako alderdi esanguratsuen gainean nolabaiteko kontrola mantentzearen ideia indartzen du. Kasu zehatz honetan, bizikidetza eta laguntza harremanei buruz erabakitzeko gaitasuna.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Norekin bizi hautatzeko aukera ematen da (logela, unitatea, modulua edo solairua partekatzea, bikotekidearekin bizitzea, eta abar).* - *Zainketa pertsonaletan bereziki lagunduko duten pertsonak aukeratzea ahalbidetzen da (higiene pertsonala, komunera joatea, janztea, jaikitzea eta oheratzea...).* - *Emango diren zainketak edo tratamenduak ulertzen direla bermatzeko beharrezko diren laguntzak eskaintzen dira (asistentzia eta denborak).* - *Laguntza aukerei, tratamenduei, eguneroko bizitzako alderdiei eta bizitzaren beste gai garrantzitsu batzuei buruzko erabakiak hartzeko prozesuak, ahal den neurrian, pertsonekin eta/edo haien senideekin edo hurbilekoekin partekatzen eta adosten dira.* - *Beharrezkoa bada, erakundetik kanpoko pertsonen edo profesionalen laguntzak bultzatzen dira (laguntzen jarraitutasuna).* - *Interes berak dituzten pertsonak elkartzea edo jarduerak egitea ahalbidetzen da, elkarrekin aritu eta egon ahal izateko, hala nahi izanez gero.*

4.4 ESTANDARRA	BAKARRIK EZ SENTITZEN LAGUNTZEN DIDATE
Interpretazio irizpidea	Bakardadea eta isolamenduaren pertzepzioa nahiko esperientzia arruntak dira laguntza behar duten pertsona askorentzat. Horregatik, funtsezkoa da alderdi emozionalei eta sozialei erreparatzea, horretarako arreta eta laguntza ematea, eta hori ahalbidetzeko antolamenduzko, kulturazko eta jarrerazko neurriak izatea.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Zuzeneko arreta langileek jarrera proaktiboa eta prestakuntza dute, bakardade sentimenduaren, depresioaren, eta osasun mentalean nahiz ongizate emozionalean eragina duten bestelako emozio negatiboen zantzuak direnean horiek identifikatu edo detektatu eta esku hartu ahal izateko.* - *Langileak ahalegintzen dira eta konpromisoa dute, ahal den neurrian, pertsonak ez daitezen bakarrik sentitu, senide edo hurbilekoekin kontaktuak erraztuz edo harreman horiek mantentzeko behar diren laguntzak antolatuz.* - *Pertsonekin onarpenetik eta enpatiatik komunikatzen da, haien beharrak identifikatzen eta ulertzen saiatuz. Interakzio instrumentalak eta sozioafektiboak uztartzen dira, eta behar adina denbora ematen da erlazionatzeko eta pertsonek dituzten premiei eta behar dituzten zainketei erantzuteko.* - *Nahi diren harremanak izateko behar diren laguntzak ematen dira, eta, nahi izanez gero, bakarrik egotea aukeratzeko eskubidea errespetatzen da.* - *Entzuteko eta langileekin eta zentroan bizi diren beste pertsona batzuekin hitz egiteko guneak eta denborak sustatzen dira.* - *Senitartekoak edo hurbilekoak zainketei buruzko erabakietan inplikatzea eta parte hartzea sustatzen da, baita zainketa horiek eman ditzatela ere.* - *Gertaera garrantzitsuetan eta erabaki esanguratsuetan laguntza emozionala eta babesa ematen da.* - *Boluntariotza proiektuak daude, bakardade, zaurgarritasun edo mendekotasun egoeran dauden pertsonei laguntzeko.* - *Dolu prozesuak aintzat hartzen eta zaintzen dira. Informazioa eta laguntza ematen da absentzien eta galeren ondoriozko emozioak kudeatzeko.* - *Profesionalen gaikuntza.*

5.4 ESTANDARRA	NIRE INGURUAN JARDUERAK EGITEN DITUT NIRE KOMUNITATEKO BESTE PERTSONA BATZUEKIN BATERA
Interpretazio irizpidea	Edozein testuingurutan, eta bereziki, iraupen luzeko zainketetan, pertsonen ongizatean eta bizi kalitatean eragin onuragarria du komunitateko bizitzaren parte izateko eta hurbileko harreman zirkulutik "kanpo" dauden pertsonekin erlazionatzeko aukera izateak. Beraz, funtsezkoa da bizimodu segregatuak saihestea eta nahitaez bizikidetza esparru espezifiko batzuetara soilik egokitu behar ez izatea.
Aplikazio irizpideak eta estandarrean aurrera egin ahal izateko jarduerak	- *Aldizka erabiltzen dira eremu eta baliabide publikoak (dendak, liburutegiak, merkatu edo supermerkatuak, zinema, antzokia, kultura-ekitaldiak, erlijio gurtza edo ospakizunak, ile-apaindegiak, jatetxeak, etab.).* - *Pertsonak parte hartzera eta jarduerak beste pertsona batzuekin egitera (ez bakarrik bizikideekin) "irten" ahal izateko laguntzak daude.* - *Pertsonek auzoko eta komunitateko jardueretan parte hartzen dute.* - *Tokiko komunitateari begirako jarduera irekiak sustatzen dira, beste batzuekin batera egiteko.* - *Iraupen luzeko zainketak behar dituzten pertsonei buruzko estereotipoen inguruan sentsibilizatzeko ekintzak egiten dira.* - *Beste pertsona batzuekin konektatzea, parte hartzea eta erlazionatzea ahalbidetzen duten teknologiak erabiltzen dira.* - *Profesionalen gaikuntza.*

[0.2]
Aldaketan lagunduko duten sistemako elementuak

Proposatutako eredu teorikoa egiaz gauzatu ahal izan dadin, hainbat aldaketa edo eraldaketa hartu beharko dira kontuan. Funtsezkotzat jotzen ditugun eta elkarren mende diharduten sistemako hainbat elementutarako sustatu eta osatu beharko dira aldaketa horiek eta, hain zuzen, elementu horiek palanka gisa funtzionatuko badute, Gipuzkoako zainketen eta laguntzen eredua eraldatzen, definitzen eta garatzen lagundu beharko dute. Jarraian aurkeztuko dugun eskeman identifikatu dira elementu horiek, eta, ondoren, banan-banan garatuko dira.

Pertsonak

Herritartasuna, eskubideak, balio etikoak, gaitasunak, ekarpenak, bizitza-proiektu esanguratsuak, kontrola eta aukera, berezitasuna, aniztasuna, harremanak eta elkarmendekotasuna, ongizatea eta segurtasuna, "bizitza onak".

Laguntzak

Autonomia sustatzeko laguntzak eta eguneroko bizitzan oinarrizko arreta-premiak bermatzeko zainketak; laguntza naturalak, orokorrak eta/edo profesionalak barne hartuko dituzten sistemak; maiztasuna eta intentsitatea malgutzea eta egokitzea; pertsonek kontrola eta aukeratzeko gaitasuna izatea (pertsonan zentratutako arreta eta plangintza).

Gobernantza

Lankidetza publiko-pribatuaren esparrua; lidergoa eta erabakiak hartzea, berrikuntza, baliabideen kudeaketa eraginkorra eta iraunkortasuna; kalitatearen kudeaketa, pertsonen eskubideak eta beharrak ardatz harturik; gardentasunaren eta kontu-ematearen aldeko apustua. Tartean diren eragile guztien parte hartzea, tokiko administrazioak, pertsonak eta haien familiak barne.

Arauak

Jarduera arautzen duten lege eta dekretuak. Ikuskaritzaren zeregina: *ex ante* erregulazioa eta *ex post* erregulazioa.

Ebaluazioa

Ebaluazio eredu orokorra, erreferentzia esparrua eta pertsonen ongizatean eta bizi-kalitatean oinarritutako ebaluazio irizpide bateratuak; kanpo ebaluazioa eta barne ebaluazioa edo autoebaluazioa; hobekuntza planak; kalitatearen hobekuntza mailakatuaren ikuspegia.

Politikak

Ikuspegi integratua eta sektore arteko koordinazioa; pertsonaren autonomia sustatzea, pertsonen parte hartzea, elkarmendekotasuna; desinstituzionalizazioa, familientzako laguntza, zainketak eta asistentzia pertsonala etxean; komunitatearen ikuspegia; sentsibilizazioa eta prebentzioa; ikerketaren eta berrikuntzaren aldeko apustua; planak, estrategiak eta ereduak bat etortzea.

ESTRATEGIA | **AGENDA 2030** | **LIBRO VERDE**

Inguruneak

Gertutasuna, jarraitutasuna, integrazioa vs zatiketa, laguntza-ekosistemak: familiak, komunitatea, elkarteak, administrazioak; irisgarritasuna, espazio eta giro esanguratsuak, arriskuak eta segurtasuna, presentzia eta parte hartzea.

Profesionalak:

Eraldaketarekiko konpromisoa, lidergoa, rolak egokitzea eta rol berriak identifikatzea; jarrerak aldatzea, baita harremanak ere (hierarkiarik ez); komunikazioa eta hizkuntza; kontratazioa, gaikuntza eta praktikan laguntzea; norberaren zaintza, aitorpen soziala, lan baldintzak,...

ITURRIA: 2030 Agenda. Zainketa eta Gizarte Politiketako

Pertsonak

Printzipio horiek onartzeak esan nahi du pertsonei ez zaiela baliabide eta laguntza hartzaile huts irizten; aitzitik, beren bizitzako subjektu protagonistak, eskubideen titularrak eta herritar berdinak dira, haien adina eta osasun edo mendekotasun egoera edozein dela ere.

Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalak (1948) baieztatzen eta bermatzen duenez, "*pertsona guztiok balio bera dugu gizaki gisa*". Adierazpen horrek aintzat hartzen eta onartzen du norberak baduela ahotsa eta gai dela bere bizitzaren inguruan aukerak eta erabakiak hartzekoa, herritartasun aktiboa izatekoa, eta tratu begirunezko eta duina jasotzekoa, baldintza berdinetan.

Zainketen eta laguntzen ereduak eskubide horiek zaindu eta bermatu behar ditu, osasunaren baldintzatzaileek edo laguntza zehatzen beharrek ez ditzaten arriskuan jarri. Zainketaren alderdi edo dimentsio guztiak integratuko dituen ikuspegi holistiko bat eduki behar da, askotariko premiak, gaitasunak eta ekarpen-aukerak errespetatuko dituena.

Guztiok oinarrizko premia berberak ditugun arren, pertsona bakarrak eta errepikaezinak gara aldi berean, eta zeinek bere identitatea eta helburuak ditu. Bizitzan zehar, bere lehentasunak, gustuak, ametsak eta helburu pertsonalak, bere bizimodu propioa garatzen du gutako bakoitzak. Baina errealitate dinamikoa da hori, eta, beraz, litekeena da gure bizitzan zehar aldakorra izatea. Horregatik, laguntzak behar bezain malguak izan beharko lirateke, dinamismo horretara egokitzeko. Horrek aldizka ebaluatzea eta ikuskatzea eskatuko du, erantzun pertsonalizatuak eskaini ahal izateko.

Zainketa inguruneetan, bereziki zaurgarriak diren pertsonak daude, eta, horrenbestez, babes berezia behar dute. Horrek ez du zertan esan nahi, ordea, pertsona horiek beren identitateari, berezitasunari eta ongizateari uko egin behar dietenik; aitzitik, haien baliabide pertsonalak eta dituzten eskubideak azpimarratu behar dira.

Eskubideak bete-betean erabiltzeko funtsezko alderdi eta printzipioetako bat parte hartzea da. Arreta pertsonalizatzeak esan nahi du pertsona erdigunean jartzea, haren balioak, nahiak eta lehentasunak errespetatzea, eta hari bere bizi-proiektuaren berri ematea, bere inguruneare kin eta inguruko pertsonekin elkarreraginean. Gizartean elkarmendekotasun testuinguruetan bizi garela eta gainerako pertsonen beharra dugula onartzea, eta, gure aukeretatik abiatuta eta, beharrezkoa denean, behar diren laguntzen bitartez, gure ekarpena egin eta gure harri koxkorra ere jar dezakegula.

Gure bizi proiektuak garatzeko laguntzak behar ditugunean, honako hau ziurtatu eta sustatu beharko dugu:

- Arreta jarri, entzun, eta pertsona bakoitzaren ingurua ulertzeko ikertzen dugula (kezkak, beharrak, lehentasunak edo nahiak, bizitzako esperientziak eta istorioak, etab.), orduan eta ahalegin handiagoa eginez, posible bada, laguntza beharrak zenbat eta konplexuagoak direnean.

- Haien balioak onartzen eta errespetatzen ditugula, eta bizitako esperientziekin enpatizatzen dugula, haien identitate pertsonala babestuz.

- Modu positiboan komunikatzen garela, errespetutik, balidaziotik eta duintasunaren onarpenetik, haien egoera soziopertsonala edozein dela ere.

- Pertsonei informazio egokia eta ulergarria ematen diegula haientzat garrantzitsua izan litekeen funtsezko alderdi bakoitzari buruz.

- Autodeterminazioaren alde egiten dugula; beren bizitzetan zer gertatzen den, zer axola zaien, zer zainketa eta laguntza jasotzen dituzten eta nola aukeratzeko, eta horren gainean eragiteko edo ahalik eta kontrol handiena mantentzeko gaitasunaren alde. Egunerokoan nahiz une garrantzitsuenetan, esanguratsua dena identifikatu eta indartzen dugula.

- Haien talentuak eta gaitasunak, autonomia eta independentzia sendotzeko espazioak ahalbidetzen ditugula, ekarpenak egiteko aukera emanez eta artikulatuz.

- Egunerokoan pertsonak zaintzen eta laguntzen dituztenak aintzat hartzen eta babesten ditugula.

- Zer egiten dugun eta nola egiten dugun aztertzen eta ebaluatzen dugula, laguntzen pertsonalizazioa bermatzeko.

Hori guztia aniztasuna balio bat dela onartzera bideratutako ikuspegi batetik, eta bereziki kontuan hartuz laguntza premia orokorrak dituzten pertsonak, narriadura kognitiboko edo neurodegeneratiboko fase aurreratuetan daudenak; izan ere, konplexu bihurtzen dituzte laguntza eta zainketa harremanak, eta erronka nabarmena dakarte.

Inguruneak

Inguruneetan aniztasuna kontuan hartzea eta laguntzea da pertsona bakoitzaren eskubideak ziurtatzeko modurik onena.

Beren bizitzan zehar laguntzak behar dituzten pertsonentzat bideratzen dugunean ekintza profesional eta diziplina anitzekoa, proposamen pertsonalizatuak diseinatzeko funtsezkoa da haien bizi ingurune zehatza ezagutzea, zer egoeratan dauden behar dituzten laguntzei eta laguntza horiek ematen dituzten pertsonei dagokienez, eta zainketak modu integralean planifikatzeko orduan sistema hori kontuan hartzea.

Arreta ereduak proposatzen du laguntzak ez daitezela eremu publikotik soilik eman, eta hurbileko baliabideek ere parte hartu dezatela pertsonei laguntzen eta zerbitzuak ematen, haien inguruneareKiko elkarrekintzak ahalbidetuz, haien premiak, lehentasunak eta ekarpen-aukerak kontuan hartuta.

Alde horretatik, senideak eta hurbilekoak laguntzaren bideratzailetzat hartu behar dira, eta tokia izan behar dute laguntzen garapenean. Helburua zainduen, familien eta profesionalen arteko lankidetza harremana lortzea izan behar da, ikuspegi partekatu batetik.

Bestalde, pertsonek aukera izan behar dute beren ingurunean geratzeko eta parte hartzeko, elkarrekintza positibo eta askotarikoak edukitzeko, eta ondasun sozial eta kulturalez baliatu eta gozatzeko.

Horrek guztiak ingurune inklusiboak behar ditu, bai eta, aniztasunaren balioa aitortuz, presentzia eta parte hartzea onartuko duten eremuak ere. Baliabideak, informazioa eta harremanak eskuratzea ahalbidetzen dutenak; hazkundea eta garapena sustatu, eta pertsonei laguntza ematen dietenak, haien autonomia, gaitasun eta konexio beharretara moldatuz. Horretarako, pertsonen inguruneetara bideratu behar da ekintza, parte hartzeko eta gizarteratzeko aukera ahalik eta gehienak sustatzeko, hori posible egingo duten konexioak eta zubiak aktibatuz eta hori gauzatzeko ahaleginak eta baliabideak jarriz.

Irisgarritasuna pertsonaren inguruneari lotzen zaio: hau da, ondasunak, prozesuak edo zerbitzuak ahalik eta arinen ulertzeko eta erabiltzeko modukoak izatea, pertsonek horiek eskuratu ahal izateko. Bai alor publikoan eta komunitarioan, bai alor pribatuan edo instituzionalean.

Gaur egun dauden zerbitzuen zatiketaren kontra doa irisgarritasunaren ikuskera hori: oinarrizko zerbitzuak eta zerbitzu espezializatuak daude, eta espezializazioak bereizita daude halaber. Horrek nabarmen zailtzen ditu pertsonen ibilbideak, mugatzeko irizpide artifizialak sortzen baititu, GZESak berez dituen funtzioetatik urruntzen direnak, gizarteratzearen sustatzaile eta gizarte babesaren bermatzailea den aldetik. Mugak zehazteko, bestelako irizpide batzuk hartu beharko lirateke kontuan, hala nola laguntza mota, egoeren konplexutasun maila edo laguntzen intentsitatea eta dibertsitatea, eta arreta nahiko jarraitua ziurtatu beharko litzateke. Beraz, premiazkoa da gizarte zerbitzuak hein batean eraldatzea, pertsonen beharrak (guztiz edo partzialki) asetzea ahalbidetuko duten laguntzak eskuratzeko aukera handiagoa (eta arinagoa) izan dadin. Besteak beste, ahal den neurrian, kudeaketa eta laguntza prozesuen burokratizazio maila murriztea dakar horrek, gizarte beharrak arinago asetzen laguntzeko. Ideia horrek "lasterbide" batzuk ezartzea aurreikusten du, egoera jakin batzuetan modu zuzenago eta eraginkorragoan eskuratu ahal izan daitezen laguntzak, ezarritako prozedura estandarraren ordez beste bide batzuk kontuan hartu behar badira ere horretarako. Zalantzarik gabe, gobernantza eredua aztertzeko norabidean jartzen gaituzte gai horiek.

Ildo horretan, gero eta indar handiagoz ari dira agertzen arreta integraturako proposamenak, zeinak gehiago zentratzen diren pertsonek dituzten laguntza beharretan, laguntza horiek ematen diren baliabideetan edo zerbitzuetan baino. Horrelako proposamenen helburua zatiketa instituzionalak sortzen dituen oztopoak eta eskumeneko erantzukizunei lotutako zailtasunak gainditzea da, laguntza sistemen eta baliabide edo zerbitzuen arteko integrazio dinamikak sustatzeko eta begirada pertsonengana

orientatzeko (adibidez, *kasuak kudeatzeko* ereduen bidez). Era berean, balioa eman nahi die komunitatean –erakunde tradizionaletatik kanpo– dauden baliabideek garatutako ekimenei, laguntza sareak bideratzeko beste modu bat adierazten badute eta horiek planifikatzeko aukera ematen badute, tokian-tokian, hurbiltasuneko baliabide eta zerbitzuen eta pertsonen beharren arteko loturak egituratuz (*tokiko laguntza ekosistemak* aktibatuz).

Modu osagarrian, bereziki erreparatu behar diogu testuinguru intimoari edo pertsonengandik hurbilen dagoen harremanen inguruneari. Pertsonen bizi inguruneei dagokienez, bai etxebizitzen espazio fisikoa, bai ordezko bizitokiena, "etxebizitza" kontzeptuaren barruan ulertu behar dira biak ala biak, eta, ondorioz, konpromiso irmo eta formala hartu behar da loturarik eta hertsadurarik gabeko arreta emateari dagokionez. Horretarako, funtsezkotzat jotzen da loturarik gabeko zainketen gidak edo planak egitea eta zaintzaileak nahiz profesionalak sentsibilizatzea eta prestatzea. Pertsonaren duintasuna aitortzea eta haren autonomia sustatzea izan behar da pertsonei ematen zaizkien zainketen eta laguntzen ardatza.

Era berean, ongizatea eta bizi kalitatea sustatzeko, funtsezkoa izango da espazioak eraldatzea, duintasuna, irisgarritasuna, adierazgarritasuna, goxotasuna, harremanen dimentsioa eta segurtasuna hobetzeko.

Beraz, zainketen pertsonalizazioak zentzua hartzen du bizitza proiektuak (edo planak) martxan jartzean kontuan hartzen badira bizitza horiek zer ingurunetan garatzen diren, bi alderdi horiek elkarren mende daudenez. Familia, lagunak, boluntarioak, profesionalak, auzokoak, bizitza egiteko eremuak, baliabide publikoak eta guztiok erabiltzeko direnak... garrantzitsuak dira bizitzaren esangurari eusteko, eta, horrenbestez, bizitza esanguratsuak garatzeko berebiziko erraztaileak edo oztopatzaileak izan daitezke. Elkar mendekotasunaren kontzeptuarekin eta elkar zaintzeko espazioak eta baldintzak sortzeko aukerarekin lotzen du ideia horrek. Herritartasunaz baliatzeak, "*eskubideak ez ezik, erantzukizunak ere ematen dizkizu*" (Simon Duffy, 2020).

Laguntzak

Proposatzen dugun ikuspegitik, abiapuntuko premisa honako hau da: pertsonek eskubidea dute behar dituzten laguntzak jasotzeko, beren bizitza ahalik eta kalitate eta ongizate baldintza onenetan egiten jarraitu ahal izan dezaten, eta eskubide hori bermatzea izan behar da zainketen eta laguntzen xedea. Kalitate eta ongizate horren oinarrian, pertsonen berezitasuna, nahiak, erabakitzeko gaitasuna, eta norberaren bizitzaren gainean nolabaiteko kontrola mantentzeko gaitasuna dautza.

Ildo horretan, proposatutako estandarrak erreferentziako orientabide garrantzitsuak dira kalitatezko laguntzak eta zainketak eta pertsonalizazio handiagoa eskaintzeko. Baina ez pertsonan soilik zentratuak. *Laguntza onak* dira pertsona, haren ingurune hurbila, auzoa eta bertan bizi diren pertsonak erlaziona daitezkeen edo dagoeneko parte hartzen ari diren testuinguruetara bideratzen direnak. Laguntza horien bidez, pertsonek harremanak izateko, parte hartzeko eta ekarpenak egiteko dituzten aukerak zabaldu nahi dira.

Puntu honetan, ***zainketen eta laguntzen*** arteko desberdintasun batzuk zehaztu nahi ditugu; izan ere, argi eta garbi lotuta dauden arren, ikuspegi desberdinak dituzte garatzen den esku hartze motari, hura orientatzeko moduari eta kasuan-kasuan errespetatzen den autonomia mailari dagokienez.

Laguntzak pertsonaren autonomia eta parte hartze aktiboa errazteko diseinatzen dira. Hala, pertsona ahalduntzen da, bere bizitzari buruzko erabakiak hartu ahal izan ditzan, haren independentzia errespetatuz eta haren ongizate orokorraren mesedetan. Bestalde, zainketek jarduketa zuzenagoak eskatzen dituzte, asistentzialagoak. Haien helburua oinarrizko osasun premiak, higienea, nutrizioa eta abar asetzea da, edo pertsonek bakarrik egin ezin dituzten zereginetan laguntzea.

Verdugok eta beste zenbaitek (2021)[8] adierazi bezala, oro har, pertsonak eta haien inguruneak hobeto eta gehiago egokitzea ahalbidetzen duten baldintzak bultzatzea izan behar da laguntzen xedea, estrategia hirukoitz bat kontuan hartuta:

- *Bizi kalitatea azpimarratzea*, pertsonaren hainbat dimentsio biltzen dituen dimentsio anitzeko eraikuntza gisa; alderdi objektiboak nahiz subjektiboak hartzen dira barnean, eta izaera dina-

8 "El modelo de calidad de vida y apoyos: la unión tras veinticinco años de caminos paralelos". Verdugo, M.A. et al (Siglo Cero, 52, libk. 2021).

mikoa duenez, faktore pertsonalen, ingurumen faktoreen eta haien arteko elkarrekintzaren ondoriozko aldaketen mende dago. Balioetan oinarritutako laguntzetatik abiatutako printzipioen inguruan orientatzen da. Besteak beste: "komunitatean parte hartzea, kide izatearen sentimendua sustatzea, gaitasunak eta aukerak maximizatzea, bizitzako jarduera nagusietan parte hartzeko aske izatea, ingurune seguru eta babestuak izatea, eta pertsonarentzat edo familiarentzat garrantzitsuak diren helburuekiko konpromisoa edukitzea".

- *Norberaren aukera eta autonomia sustatzea*, pertsonak bere bizitzan parte hartzeko, erabakiak hartzeko eta kontrola izateko eskubidea duela aitortzeko modua baita, eta independentziaren, gaitasunaren eta ongizate subjektiboaren premia psikologikoak asetzen lagunduko baitu horrek.

- *Laguntza generikoak kontuan hartzea eta erabiltzea*: edonorentzat erabilgarri daudenak, laguntzen ikuspegia eta esparrua zabaltzeko aukera ematen baitute. Besteak beste: "laguntza naturalak (familia, laguntza informalak ematen dituztenak, auzokoak...), teknologia, protesiak, bizi artean ikasteko aukerak, zentzuzko egokitzapenak, duintasuna eta errespetua, eta norberaren indarguneak edo aktiboak".

Horien osagarri –inoiz ez horiek baztertu eta alde batera uzteko–, laguntza espezializatuagoak behar badira, hau da, ematen dituzten zainketen eta laguntzen truke ordainsaria jasotzen duten profesionalek emandakoak, horiek antolatu eta pertsonaren eskura jarri beharko dira. Agertzen diren premiak zein konplexuak eta orokortuak diren, desberdina izango da laguntzen hedadura eta intentsitatea, eta, zalantzarik gabe, dinamikoak izango dira halaber. Beraz, laguntza profesionalak (ere) malguak eta intentsitate aldakorrekoak izan beharko dira, pertsonek eta familiek aukeratzeko gaitasun handiagoa izan dezaten eta pertsonalizazio handiagoko erantzunak garatu ahal izan daitezen. Ikuspegi humanistaz lagundu behar da, bi alderditan erabaki ahal izateko: bai egunerokoan, alderdi horretan gertatzen ari denari arreta jarriz eta balioa emanez, bai garrantzi handiko kontuetan, bizi proiektu berezien esparruan ager daitezkeen kezkei lotuta. Horregatik, etikaren ikuspegitik, zentzu handiagoa hartzen dute bidelagun izatearen edo erraztasunak ematearen adierek.

Apoyo 2030[9] liburuak nabarmentzen duen bezala, "*ongi laguntzea da, funtsean, pertsona orok behar duen babesa izateko eskubidea betetzen dela zaintzea*". Eta, nagusiki, pertsonaren alderdi biografikoak dira erabakigarriak premia horretan: haren identitatea eta orobat haren lehentasun eta itxaropenak errespetatuz; potentzialtasunak kontuan hartuz, eta ez soilik defizitak; eta, diseinua edo plangintza egitean, pertsonek parte hartzeko eta kontrola izateko aukera guztiak sustatuz, elkar laguntzeko harremanak oinarri. "*Laguntza onuragarria izango da, lagundutako pertsonak nahi izan eta erabaki badu*".

Puntu horretan, beharrezkoa den beste baldintza bat identifikatzen da, pertsonalizazioaren ikuspegia ekarri baita, eta integraltasuna eta koordinazioa zaintzea eskatzen du ikuspegi horrek; izan ere, litekeena da pertsonek egunerokoan behar dituzten zainketek eta laguntzek askotariko alorrak hartzea barnean, hala nola osasuna, etxebizitza, gizarte babesa, enplegua, prestakuntza, eta beste. Pertsonen egoera konplexuago bihurtu edo kronifikatu ahala, handiagoa izango da laguntza sistemak modu osagarrian eta koordinazioz antolatzeko premia, ikuspegi integratuagoak txertatuz. Ikuspegi horiek sektore arteko planak edo zeharkakotasun handiagoko estrategiak bultzatzen dituzten tresnen eta politiken bidez garatu beharko dira. Baina ez da ahaztu behar helburua zein den: pertsonek hurbil dituzten bizi testuinguru naturaletan eman ahal izan daitezela zainketa eta laguntza horiek.

Profesionalak

Hizpide izan ditugun iraupen luzeko zainketak eta laguntzak ematearen esparruan, profesionalek garrantzi eta erantzukizun berezia hartzen dute, haiek baitira zuzeneko zaintzaile eta laguntzaileak eta, horrenbestez, aldaketarako funtsezko elementuak.

Kontuan hartuta esan dugunaren arabera laguntzek zer ezaugarri izan behar dituzten, laguntzak ematen eta bideratzen dituztenek gai izan beharko dute horiek adierazi ditugun kalitate bermeekin eskaintzeko, alde batetik. Baina, bereziki, pertsonen ongizate osoaren bideratzaile gisa jardun beharko dute, duintasuna eta identitatea aintzat hartzen dituzten jarrerak eta jokabideak agertuz, eta pertsonaren

9 "Apoyos 2030: Un viaje para avanzar hacia apoyos personalizados y en la comunidad". Plena Inclusión, 2021.

balioak, autonomia eta eguneroko bizitzako oinarrizko jardueretan aktiboki parte hartzea errespetatzen dituen giro bat sustatuz.

Ikuspegi horretatik, hartu beharreko rolari edo jarrerari buruzkoa da zuzenean ondorioztatzen den alderdietako bat. Pertsonalizazioaren kontzeptuak aukera ematen du zerbitzu baten "erabiltzailearen" eta laguntzak ematen dituzten profesionalen arteko harremanean boterea berrorekatzeko. *Apoyos 2030* liburuak ondo adierazi bezala, *"haiek" (mendeko gisa etiketatzen direnak) eta "besteak" edo "guk" (laguntzak ematen edota "haientzat" ona denari buruzko erabakiak hartzen ditugunok) eratutako espazio mentala*. Izan ere, ezinbestekoa da irudi hierarkikoetan oinarritutako eta arauan finkatutako harreman ereduak gainditzea, konfiantzan oinarritutako harremanak ezartzeko, komunikazio enpatiko eta asertiboa erabiliz, eta zainketa harremanek dakarten erronkaren aurrean sormenezko jarrerak garatuz.

Ildo horretan, batez ere gorputzaren eta osasunaren premiak asetzeko zereginak betetzetik harago joan beharko litzateke haien lana, eta osotasuna aintzat hartuta saiatu beharko litzateke erantzunak ematen: kontuan harturik behar emozional eta erlazionalak ere, haien identitatea eta duintasuna aitorturik, pertsonekin eta haien ahaide edo hurbilekoekin elkarlanean, beren egunerokotasunari buruzko erabaki informatuetan parte hartze aktiboa izan dezaten errazteko eta laguntzeko, eta zainketa eta laguntza horiek jasotzeko zer nahiago duten eta zer itxaropen dituzten errespetatuz.

Era berean, bitartekaritza lanak egin beharko dituzte pertsona, haren senitartekoak edo hurbilekoak eta komunitateko baliabideak barne hartuko dituen laguntza sare bat eraikitzeko, eta pertsonaren konexio pertzepzioa sustatu beharko dute, bai eta oraindik bizitzaren parte delako edo izan daitekeelako pertzepzioa ere, testuinguru instituzionaletik harago, ulerturik eta irmo sinetsirik ezen laguntza premiak ingurunearekiko elkarreraginetik sortzen direla, eta ez direla pertsonen ezaugarri mugiezinak soilik.

Proposatzen dugun ereduan sartzen diren jardunbide profesionalek eduki beharreko ezaugarri batzuk nabarmenduko ditugu:

- Pertsonekiko konpromiso argia dute abiaburuan, pertsonak eskubide subjektu diren aldetik, eta ikuspegi etikoa dakarte haien aplikaziora, erlazioetara eta komunikaziora, arreta berezia jarriz praktika murriztaile edo diskriminatzaileen bidez eragin litezkeen irainei edo eskubide urraketei, eta horien jabe eginik.

- Pertsonaren ekarpen-aukeretan, gaitasunetan eta indarguneetan jarri behar dute arreta, eta ez soilik haien behar eta defizitetan, ahal den neurrian rol pasiboak izan ditzatela saihestuz.

- Ahalik eta kontrol handiena eman behar diete pertsonei eta haien familiei edo hurbilekoei, zainketetan zer eta nola behar duten erabakitzeko eta hautatzeko orduan.

- Pertsonaren harreman sarean eta haren ahaide edo hurbilekoetan oinarritu behar dute, eta sare hori mantentzen, hedatzen edo, beharrezkoa bada, ehuntzen lagundu behar dute.

- Inguruko zer komunitaterekin loturak dituzten edo izan ditzaketen hartu behar dute kontuan, isolamendua nahiz segregazioa prebenitzen edo saihesten duten praktika inklusiboen bidez.

Lanbideko profilak eta rolak egokitzeko beharra sortu da, ituntze arauetan ezarritako profil profesionaletatik harago, arreta pertsonalizatuak eskatzen dituen *malgutasuna*ren eta halako *balio aniztasun* baten garrantzia kontuan hartuz. Orobat, azaleratzen doazen eta aurrera egiteko eta eraldatzeko prozesuan lagundu dezaketen beste rol batzuk garatzea sustatu behar da. Alde horretatik, funtsezkoa da honako hauek garatzea:

- Hobekuntzarekin eta adierazitako printzipioekin konprometitutako lidergoak, antolaketa malguagoa eta koherenteagoa ahalbidetuko dutenak, bai eta prozesuak eta diziplina anitzeko taldeak kudeatzea ere, pertsonetan zentratutako ikuspegi holistikoa duen diziplinartekotasun baterantz.

- Unitatean, moduluan edo etxebizitzan laguntzak koordinatuko dituzten rolak, hausnarketa eta erabakiak modu partekatuan hartzea ahalbidetuko dutenak, eta autokudeaketaren eta malgutasunaren kultura sustatuko, adibidez, espazio horietan bizi diren pertsonen bizitza ahalik eta gutxien baldintzatuko duten antolamendu dinamiken bidez, eta, aldi berean, gainerako unitate edo etxebizitzen osagarri izan eta haiekin koordinatuko direnak.

- Kasuak kudeatzeko profesionalak, laguntzen integrazioa antolatzeaz eta zaintzeaz arduratuko direnak, beharrak eta konplexutasuna kontuan harturik.

- Erreferentziako profesionala, pertsona batzuen ongizatearen eta arreta pertsonalaren bermatzaile izango dena, eta pertsona horientzat eta haien ahaide edo hurbilekoentzat harremanetarako erreferente nagusia izango dena. Hala, errazagoa izango da zainketen eta laguntzen planak aktibatzea eta modu partekatuan garatzea.

- Garapen komunitarioari lotutako rol profesionalak, lurraldea ezagutuko dutenak, pertsonen eta bizileku inguruan dituzten eragileen artean loturak eta konexioak sortzeko (adibidez, "konektore komunitarioen" rola).

Horretarako, beharrezkoa da, besteak beste, ereduarekin koherentzia handiagoa gordeko duten antolamendu-egitura edo -dinamika malguago eta moldagarriago batzuetan egitea aurrera; errespetuan eta konfiantzan oinarritutako elkarrekintzak sustatzea; pertsonen duintasuna aitortzea, "bizitza esanguratsuak" izan ditzaten eta beren bizitzetan parte hartze aktiboa eta kontrol handiagoa susta daitezen; laguntzak koordinatzea, modu integratuan eta premia edo erabaki aldakorretara egokituz eman daitezen; eta elkarrekintzarako eta dibertsitatean sartzeko aukera ematen duten ingurune edo giroak sortzea, komunitatean gertatzen denari "ateak irekirik".

Jokaleku horretan, lehentasunez aztertu eta, beharrezkoa bada, landu beharreko hainbat alderdi agertzen dira. Baldintza beharrezkoak eta ezinbestekoak dira aurrera egiten jarraitu ahal izateko eta eraldaketa prozesuak behar dituen aldaketak finkatzeko.

- *Lantaldeei trebakuntza eta prestakuntza jarraitua ematea*, daudela zuzeneko arretaren lehen mailetan, daudela beste arreta eta kudeaketa maila batzuetan.

  Eremu eta denbora formal batzuk ezarri behar dira laguntzeko, elkarrekin aztertu eta hausnartzeko, eta jarduketa eta jardunbide erlazionalak berrikusi eta hobetzeko. Gaitasun teknikoak eta klinikoak ez ezik, erlazionalak edo komunikatiboak ere garatzen eta eskuratzen lagundu behar da, entzute aktiboa, onarpena eta balidazioa adierazi eta baliatu ahal izan daitezen. Azken batean, kualifikazio prozesuak landu behar dira, baina baita *bir*kualifikazio prozesuak ere.

  Pertsonetan zentratutako plangintza metodologiak ezarri behar dira, baita kudeaketa eragozten eta zailtzen diguten premia eta jokabideak daudenean modu positiboan eta errespetuz kudeatzekoak ere (jokabide-laguntza positiboa, laguntza aktiboa, etab.).

  Dementzia prozesuetan edo beste prozesu degeneratibo batzuetan bidelagun izateko eta osasun mentalari laguntzeko ezagutza eta praktikak aplikatu behar dira.

  Ikuspegi etikoa duten jardunbide profesional seguruak ezarri behar dira, prebentzioaren ikuspegitik bizi kalitatea eta ongizatea hobetzen lagunduko dutenak, baita arretan egon litezkeen arriskuak minimizatzen eta kudeatzen ere, pertsonen duintasuna eta autonomia nahiz autodeterminazio aukerak errespetatuz.

- *Laneratzen diren profesional berriak kontratatu, trebatu eta laguntzeko baldintzak definitzea.* Alderdi hau adierazten dugu funtsezkoa delako, baina jakitun gara zailtasun nabarmenak daudela alderdi hau ziurtatzea, iristen zaizkigun egoeren bolumenaren aurrean. Besteak beste, funtsezkoa da lanbide heziketako ziurtagiriak eta tituluak eguneratzea, horiek pertsonetan zentratutako arreta baterantz eta autonomia, bizitza independentea eta komunitateko inklusioa errespetatzera eta sustatzera bideratuz.

- *Lan baldintzak hobetzeko eta laguntzen intentsitateak berrikusteko aukerak aztertzea*, zainketak eta laguntzak behar bezala eman, kualifikazio egokia duten profesionalen defizitari aurre egin, zainketei lotutako estigma soziala landu, eta bereziki feminizatuta dagoen sektore batean generoaren araberako lanbide segregazioa murriztu ahal izateko. Aldaketa prozesu horrek, adierazi dugun bezala, maila handiagoko prestakuntza eta birkualifikazioa eskatzen du, profil espezifikoa edozein dela ere. Horrek, zalantzarik gabe, lan baldintzak xeheki berrikustea eskatuko luke, hala kontratazio baldintzei dagokienez (lanaldien mota eta jarraitutasuna, adibidez) nola soldatei dagokienez. Bereziki, pertsonengandik hurbilen aritzen diren profilez ari garela. Lana eta arreta ratioak zuzeneko arreta orduen arabera antolatzeak nabarmen baldintzatzen du behar diren

aldaketak egiteko beharrezkoak diren jardunbideen garapena. Egungo egoeraren ondoriozko aldi baterako ezintasun tasa handiak erabakigarriak dira zenbait berme segurtatzeko orduan; besteak beste, lantaldeen egonkortasuna, erreferentzialtasuna, lagundutako pertsonen eta haien senide edo hurbilekoen ezagutza eta konfiantza, eta behar diren balioei eta ezagutzeei buruzko gaikuntza. Hori guztia horrela, sisteman elkarrekin akordioak lortzeko lan egin behar da, tartean diren alderdi guztiak barne hartuta (administrazioak, itunpeko erakundeak, profesionalak eta sindikatuak, pertsonak eta familiak...). Hori da, zalantzarik gabe, ereduan aurrera egiteko desafio nagusietako bat, eta erronka garrantzitsua dakar sistemaren iraunkortasunerako.

Gobernantza

Gipuzkoako gizarte zerbitzuen horniduran nabarmentzen den ezaugarrietako bat da lankidetza publiko-pribatuko esparru bat dagoela. Egia da badituela zenbait tirabira, baina ez dago zalantzarik hein baterainoko egitura eta antolaketa maila bat ahalbidetu eta emaitza konparatiboki onak lortu dituela plaza kopuruaren eta arretaren kalitatearen ikuspuntutik; nolabaiteko lurralde oreka ekarri duela, langileen lan baldintzak ere apur bat parekatu dituela; eta konparaziotara hobekuntzak ekarri dituela ituntze tarifetan.

Azpimarratzekoa da erakunde eta entitate sozial horietako askok aurrera egiteko eman duten bultzada, arreta hobetzeko prozesuak eta praktikak txertatuz, zainketen sektorean gastu publiko nabarmena egiten jarraitzeko konpromisoa duten borondate politikoekin elkarrekintzan.

Hala ere, aurrera egiten jarraitu behar dugu. Ikuspegi hori duen zainketen eta laguntzen eredu bat sustatu eta garatu nahi badugu, ezinbestekoa izango da akordioak lortzeko gai izatea, bai eta dimentsio anitzeko lankidetza esparruetan aurrera egiteko ere, eragile ugariak barnean harturik: laguntzak ematen dituzten sistema publiko eta eskumen maila guztiak, dauden gizarte erakunde askotarikoak, eta inguru jakin batean bizi diren herritarrak. Eta horrek esan nahi du hartu-emanen egitura konplexua dagoela kontrolari eta erabakiak modu partekatuan hartzeko gaitasunari dagokienez.

Tartean diren alderdi guztien konpromisoak eta ekarpenak identifikatzea. Bideratzaile edo konektore sozialen eginkizunak beteko dituzten profesionalen rolak eta funtzioak identifikatzea. Komunikaziorako eta lankidetzarako bideak eta eremuak definitzea eta ezartzea. Atxikimendua, konpromisoa eta motibazioa mantentzen lagunduko duten "pizgarri" sistema bat identifikatzea eta aurreikustea, ahal den neurrian. Azken batean, elkarlaneko gobernantza ereduetan aurrera egitea; hau da, parte hartzeko eta ezagutza sortzeko, esperientzia partekatuak izateko eta sarean kudeatzeko espazioetan.

Eredua eraldatzeko prozesuan parte hartzen duten eragile guztien parte hartzea bermatuko duten lankidetza eremuak sortzea da erronka nagusia. Izan ere, administrazio publikoko hainbat sektorek esku hartu beharko dute horretarako, zeharkakotasunaren eta guztien onuraren logika batetik, eta, horrenbestez, lankidetza eta ebaluazio sistema integral batekin konprometitu eta bultzada eman beharko zaio, maila askotako lantaldeak barne harturik.

Zehazki, eta ikuspuntu instituzional batetik, oztopo eta baldintzatzaile garrantzitsua da erakundeen egungo eskumen zatiketa. Arreta esparru pertsonalizatuagoetan aurrera egiteko, ingurune hurbiletan eta inklusiboagoetan laguntzen jarraitutasuna bermatuz, ahalegin handiak egin behar dira banantzen eta aldentzen gaituzten desadostasunak gainditzeko eta erantzukizun desberdin baina osagarriak dituzten erakunde publikoen arteko lankidetza bilatzeko (osasuna, hezkuntza, enplegua, etxebizitza, gizarte zerbitzuak, gizarte-segurantza...). Erabilgarri dauden baliabideak optimizatuz, gardentasunaren bidez eta prozesuak eta inpaktuak ebaluatuz epe luzerako iraunkortasuna zaintzeko. Laguntza sistemak eskuragarriago bihurtzeko, beharrezkoa bada. Eta gizartean eta herritarrengan eragiteko eta sentsibilizatzeko, ingurune atseginagoak eta sentiberagoak sortu daitezen komunitatean laguntzak emateko.

Gutxienez, bi partaidetza eta lidergo foro edo talde mota edo maila ikusten dira. Bata estrategikoagoa, ordezkaritza edo eztabaida politiko eta teknikorako gaitasuna izango duena, eta ekintza hauek ahalbidetuko dituena: plangintza egitea, lehentasunak identifikatzea, baliabide instituzionalez eta ekonomikoz hornitzea lankidetza espazioak eta esperientziak sustatu eta garatzeko, eta horien ebaluazioa egitea. Egiten diren esperientziak eta jarduerak helburu eta lehentasun estrategikoetara egokitzen direla zainduko du.

Osagarri gisa, beharrezkoa izango da eztabaidatzeko eta akordioak lortzeko beste maila bat izatea, pertsonen eta halako esperientziak egingo diren komunitateen premietatik hurbilago egongo dena, hona-

ko hauez osatua: udaletako gizarte zerbitzuetako profesionalak, komunitatean diharduten erakunde sozialak, herritarren elkarteak, eta inguruko beste pertsona edo baliabide batzuk, laguntzen ekosistemako proiektu batean ekarpena egin eta konprometitu nahi dutenak. Operatiboagoa izango litzateke, eta autonomia izango luke beste mailan identifikatutako helburu eta lehentasun estrategikoak nola lortu erabakitzeko. Era berean, pertsonen eta komunitateen beharrak aintzat hartzen direla eta ordezkaritza dutela begiratuko du; hartara, komunitate horretako kideek –laguntza profesionala jasotzen duten pertsonak eta haien familiak barne– eztabaida eta erabaki foroetan parte har dezaketela ahalbidetuko du.

Lidergo partekatuko bi mailen arteko komunikazio kanalak edo espazioak definitu beharko lirateke, elkar elikatu ahal izan dezaten.

Arauak

Arau esparrua dela medio, egiten ditugun jarduerek zer izaera eta irismen duten eta zer funtzio eta irizpide izan behar dituzten mugatu dezakegu, oinarri juridiko batekin arautzen eta adierazitako xede edo helbururako ematen diren xedapen, prozedura eta baldintza orokor zein espezifikoen bidez.

Gure jarduera eremuaren kasuan, askotariko arauetan dago ezarrita zein den haren aplikazioan esku hartzen duten eragileek nahitaez bete beharreko esparru juridikoa, lege, dekretu edo agindu gisa. Atal honen amaieran jaso dira gure testuinguruan interes edo garrantzi handiena dutenak, taula batean.

Hala ere, oro har, dauden erregulazioak zurrunak dira, nolabait zaharkituak eta gutxi eguneratuak. Ez dira ez aurrera egiteko lagungarriak, ez behar bezain moldagarriak, xedapenetan eskubideen ikuspegia eta pertsonalizazio handiago bat txertatzeko. Ez diote berrikuntzari bide ematen eta ez dituzte sustatzen pertsonen ongizate osora bideratutako laguntza sistema bultzatuko duten jardunbideak ere ez.

Arau esparru berri batzuk aztertu behar dira, jada sortu diren ikaskuntzak barne hartzen dituztenak. Esparru juridiko berri dinamikoago edo malguago batzuk, norberak hautatu duen bizitza bizitzeko eta hautatutako komunitatean nahikoa laguntza eduki ahal izateko eskubidea bermatzen dutenak, adibidez. Lege esparru sendo batzuk, pertsonen aukeretan eta lehentasunetan oinarriturik, gizarteratzea eta bizitza independentea sustatzen duten oinarri komunitarioko laguntza zerbitzuen finantzaketa, hornidura eta sarbidea bermatuko dutenak. Eta, bestetik, funtsezkoa da norabide horretan aurrera egitea oztopatzen duen araudi osoa aldatzea.

Gure inguruan jada ikusten ditugu erregulazio esparru juridiko horietan sartzen hasiak diren elementu batzuk, legeriari, antolamenduari eta ituntzeei dagokienez, eta interesgarriak dira, gutxienez, balioesteko eta aztertzeko[10].

Zenbait gai nabarmenduko ditugu, kontuan hartu daitezen:

- pertsonek autonomia, aukera eta parte hartze handiagoa izatea ahalbidetzen duten eskubideak bermatzeari buruzko erreferentziak;
- askotariko bizileku eta bizikidetza aukerak edo irtenbideak arautzea; besteak beste, *cohousing*, *coliving* edo belaunaldi arteko alokairuak;
- ituntze akordioetan neurriak sartzea pertsonalizazio handiagoa izateko, berrikuntzarako eta jardunbide egokiak garatzeko bidean aurrera egingo duten jardunbideak sustatzeko;
- sortzen edo agertzen ari diren lanbide rol berriak identifikatzea; adibidez, unitatearen koordinatzailea;

10 - Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). Gizarte Eskubideen eta 2030 Agendaren Ministerioa, 2022.
- Nafarroako Foru Komunitatean adinekoen egoitza-plazak, eguneko egonaldiak, garraioa eta eguneko zentroak kudeatzeko kontratazio-sistema irekiaren edo Open House sistemaren klausula teknikoen agiria. Eskubide Sozialen Departamentua. Nafarroako Gobernua, 2022.
- 119/2021 Foru Dekretua, abuztuaren 24koa, Bizkaiko Foru Aldundiarena, bizikidetzako unitateen antolaketa arautzen duena mendekotasuna duten adinekoentzako egoitzen foru zerbitzua ematean. 2021.
- Anteproyecto de Decreto por el que se regula el personal del modelo de Atención Integral Centrada en las Personas, en las residencias de personas mayores y la coordinación sociosanitaria en la atención de los cuidados. Osasun eta Gizarte Politiken Kontseilaritza, Errioxa, 2024.
- Ley 3/2024, de 12 de abril, reguladora del modelo de atención en los centros de carácter residencial y centros de día de servicios sociales para cuidados de larga duración en Castilla y León

- bizikidetza unitate edo taldeetan bizitza duina izateko onargarria den pertsona kopuruari edo tamainari buruzko mugak, banakako gelen gutxieneko ehunekoak, edo are kokapena ere;
- bizikidetza unitatearen edo taldearen araberako ratioak arautzea, edo arreta mailak hartzea kontuan, profil profesional espezifikoen eta pertsona bakoitzeko dedikazio orduen ordez;
- langileen egonkortasun handiagoa eta, ondorioz, txandakatze txikiagoa ahalbidetzen duten antolamendu neurriak;
- loturak eta euspenak ezabatzeko neurri aktiboak;
- plan pertsonal integratuak egitea, pertsonaren parte hartzearekin;
- etengabeko prestakuntzaren garapena eta erregulazioa;
- osasun publikoko sistemetatik osatutako arreta medikoa;
- pertsonen bizi kalitatea eta ongizatea xede duten emaitzak sartu beharra; eta abar.

Modu osagarrian, eta gizarte zerbitzuen arloko lege xedapen horiek betetzen direla bermatzeko, arauak administrazio publikoen goi ikuskaritzako funtzioa arautu du.

Ikuskapen ekintzak funtsezko zeregina betetzen du pertsonei ematen zaizkien zerbitzuak sustatzeko eta hobetzeko.

Nazioarteko hainbat azterlan berrikusi direnean[11], agerian geratu da estatu batzuek (Holanda, Alemania, Frantzia, Suedia...) estandarizazio eta ebaluazio funtzioetatik bereizten dituztela ikuskapen funtzioak, eta beste erakunde batzuei esleitzen dizkietela azken horiek. Baina, herrialde batzuetan (Ingalaterra edo Eskozia), erakunde bakar batek hartzen ditu bere gain bi funtzioak: kalitatea ebaluatzeko adostutako prozesuetan eta haien diseinuan parte hartzeaz gain, zentroei eta zerbitzuei hobekuntza planetan eta arreta eredura egokitzeko planetan laguntzen die.

EAEn, administrazio publikoak betetzen ditu ikuskapen funtzioak, hari baitagokio eskakizun formalak eta egiturazko alderdiak betetzen direla bermatzea. Erakundeetako arreta eta kalitate ereduei lotutako funtzio guztiak, ordea, itunen esparruan titulartasun publikoko zerbitzuak ematen dituzten gizarte erakundeek garatu dituzte gehiago. Hala ere, emaitza horiek ez dira ez eskuragarriak ez publikoak, eta ez dituzte kontuan hartzen gardentasun irizpideak, konparaziokoak, edo elkarrengandik ikastearen arlokoak. Egoera hori dela medio, nolabaiteko heterogeneotasuna dago erakundeek garatutako proposamenetan: egituratu gabeak dirudite, eta garapen desparekoa dute.

Gipuzkoan, Ikuskaritzako Foru Zerbitzua zenbait jarduera integratzen joan da, oinarrizko bermeak ziurtatzeko, arretaren kalitatearen irizpideekin lerrokatutako ikuspegi batetik. Zailtasunak hautematen direnean kontrolatzeko funtzioa garatu du, eta, arian-arian, zerbitzuen eta laguntzen hobekuntza errazteko funtzioa hartu du bere gain, zentroetan ikasitakoak eta identifikatutako jardunbide onak partekatuz, beharren arabera.

Hala ere, jarduerak erreferentziazko eredu baten inguruan integratzen eta osatzen jarraitu behar dugu, halako moldez non printzipio eta irizpide komun batzuekiko koherentzia bermatuko baita, homogeneotasun handiagoa ez ezik, gardentasunean aurrera egitea ahalbidetuko duten irizpideak eta esparruak ezartzen joateko.

Komenigarria litzateke zehaztea, bada, zer eginkizun beteko duen ikuskaritzak laguntzez eta zerbitzuez hornitzeko esparru komun berri batean, eta zer egin daitekeen bi eginkizun horiek integratzeko eta/edo elkarren osagarri izateko.

11 Estructuras para la gestión del conocimiento y la garantía de la calidad en materia de atención a la dependencia. SiiS-Servicios Sociales de Castilla-León, 2020

ARAUA	XEDEA	APLIKAZIO EREMUA
40/1998 DEKRETUA, martxoaren 10ekoa, EAEko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautzeko dena.	Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte zerbitzuak ematen dituzten entitate, zerbitzu eta zentroen antolamendu arauak ezartzea: baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena.	**Autonomia (EAE)**
64/2004 DEKRETUA, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna onartzen duena.	EAEko gizarte zerbitzuen erabiltzaileei eta profesionalei dagozkien eskubideen eta betebeharren gutuna ezartzea, eta bide bat irekitzea pertsonek gizarte-zerbitzuen funtzionamenduan parte har dezaten, kexa eta iradokizunak aurkeztearen bitartez.	**Autonomia (EAE)**
394/2006 FORU AGINDUA, 2006ko ekainaren 2koa, unitate psikogeriatriakoetako baldintzak ezartzen dituena.	Unitate psikogeriatriakoetako baldintzak arautzea, eta zer eskakizun bete behar dituzten zehaztea, alderdi material eta funtzionalaren ikuspegitik, eta baita langile kopuruaren ikuspegitik ere.	**Lurraldea (Gipuzkoa)**
39/2006 LEGEA, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.	Mendetasun-egoeran dauden pertsonen arretari eta autonomia pertsonala sustatzeari buruzko herritar-eskubide subjektiboa berdintasunez gauzatzen dela bermatuko duten oinarrizko baldintzak arautzea.	**Estatua**
38/2007 FORU DEKRETUA, maiatzaren 22koa, adineko pertsona ezinduentzako egoitza zerbitzuak hitzartzeko bete beharreko baldintzak zehazten dituena.	Mendekotasuna duten adineko pertsonak (adineko pertsona ezinduak) zaintzen dituzten egoitza zerbitzuak ituntzeko beharrezkoak diren baldintzak arautzea, bete beharreko gutxieneko beharkizunak eta baldintzak zehaztuz.	**Lurraldea (Gipuzkoa)**
12/2008 LEGEA, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.	Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan gizarte zerbitzuen prestazioak eta zerbitzuak jasotzeko eskubidea sustatu eta bermatzea, eta, horretarako, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema unibertsala arautu eta antolatzea.	**Autonomia (EAE)**
185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.	Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa arautzea.	**Autonomia (EAE)**
126/2019 DEKRETUA, uztailaren 30ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza-zentroei buruzkoa.	Adinekoentzako egoitza-zentroetan bete behar diren eskakizun materialak, funtzionalak eta langileen arlokoak arautzea, arreta-eredua definitzea, eta funtzionamendu-baimena, egiaztapena eta homologazioa lortzeko baldintzak ezartzea.	**Autonomia (EAE)**
8/2021 FORU DEKRETUA, ekainaren 29koa, 38/2007 Foru Dekretua aldatzen zuena.	Mendeko adinekoentzako egoitza-zerbitzuak ituntzeko beharrezko diren baldintzak ezartzen dituen maiatzaren 22ko 38/2007 Foru Dekretuaren III. eranskina aldatzea.	**Lurraldea (Gipuzkoa)**

ITURRIA: geuk egina, 2024

Politikak

Begi bistakoa badirudi ere, gizarte zerbitzuen sisteman ikuspegia eta begirada aldatzeko eta behar diren aldaketak bultzatzeko, pertsonentzat izango eta –zergatik ez– pertsonekin egingo diren politikak garatu behar dira. Bultzatzen diren estrategia eta prozesuak (dagokion finantzaketaz) interpretazio eta narratiba beraren inguruan lerrokatu behar dira, hura izango baita aukeratu nahi diren ekintza-bideen euskarria eta legitimazioa.

Ildo horretan, dudaezina da azken urteetan funtsezko aurrerabidea egin dela hemen aipatzen diren printzipioekin lerrokatutako narratiba horretan, bereziki, COVID-19aren ondoriozko pandemiatik aurrera, dokumentu honen sarrerako kapituluan adierazten genuen bezala. Era berean, premisa horiek daude administrazio publiko guztiek proposatutako estrategien oinarrian, eta hemen aipatu ditugun osagaiak edo palanka elementuak eta bide horretatik doazen beste batzuk hartzen dituzte barnean.

Hala ere, herritarrei, oro har, eta kolektibo espezifikoei, orobat, zuzendutako politika publiko horien garapenean, iraunkortasunaren erronka dugu. Hainbat frontetan gertatzen ari den borroka kulturaletik (bai eta merkantiletik ere), gurutzaldi abiaduran gertatzen ari diren eraldaketa teknologiko eta sozial zeharo esanguratsuek eta herialde garatu deiturikoen demografia aldaketek konplexutasun sozial berri baten aurrean kokatzen gaituzte, eta, beharbada, aurreko formulak ez dira erantzun egokiak edo nahikoak emateko gai.

Zalantzarik gabe, gure inguruan zer-nolako politika publikoak bultzatzen ari diren aztertu behar da, bereziki, iraupen luzeko zainketa ereduaren eraldaketari bagagozkio. Baina, era berean, uste osoko interpretazio horretan, ebidentzia zientifikoan eta ezagutza adituan oinarrituta, mugekin bada ere eraldaketarako lagungarri izango diren irtenbide berriak probatu eta bilatu behar dira.

Puntu honetan, bereziki aipatu behar dira hainbat lurraldetan helduentzako iraupen luzeko zainketa eredua eraldarazteko bultzatzen ari diren estrategiak[12], "politika onen" erreferentzia eta orientabide gisa ikusten baititugu.

Hortik abiatuta, eta politika publikoen azterketa guztiz xehea egiteko asmorik gabe, zenbait elementu nabarmenduko ditugu, jarrera horren printzipio orientagarriak izango dituzten sistemetan aurrera egiteko kontuan hartu behar direlakoan.

Lehenik eta behin, **parte hartze** handiagoko formuletara jo behar dela ikusten da. **Elkarmendekotasunaren** kontzeptua aipatu dugu, eta, zalantzarik gabe, logika horien eskutik joan beharko lukete politika publikoek, sistemen artean beharrezko diren konexioak daudela ziurtatuz, pertsonen ongizatea ikuspegi osoago eta orokorrago batetik berma dadin. Ildo horretan, eta epe luzerako eragina duten esperientziak badira ere, arreta handiz jarraitu beharko zaie beste lurralde batzuetan[13] sustatzen ari diren zenbait esperientziatatik lortzen ari diren emaitzei, inpaktuak baloratzen joateko. Eraldaketa sakona da, dudarik gabe, eta inplikazio garrantzitsuak ditu, kultura nahiz antolaketa mailan, botere harremanetan eta elkarlanean aritzeko gaitasunean.

Sentsibilizazioa eta prebentzioa ere azpimarratu beharko lirateke. Funtsezko alderdia da hori, narratiba batean aurrera egin, komunitatean elkarri laguntzeko sareak bultzatu, eta komunitate inklusiboagoen garapena ahalbidetu nahi badugu.

Orobat, ondoriozko politikek eta ekintza-bideek sortutako eraginaren ebidentzia bilatzen saiatu behar dugu, berrikuntza bultzatzeko eta, aldi berean, iraunkortasuna eta gardentasuna zaintzeko. Horiek horrela, funtsezko ildo gisa ageri zaigu **ikerketa-ekintza, teknologiaren aplikazioa eta ebaluazioa** sustatzea, laguntzak pertsonen inguruan antolatzeko modu berriak barne harturik, jarraitutasun handiagokoak eta pertsonei kontrol handiagoa ematen dizkietenak, adibidez.

12 Zenbait adibide: "Estrategia CuidAS. Asturiasko Printzerria, 2022"; "Liburu Berdea. Gipuzkoa: etorkizuneko egoitzarako trantsizioa. GFAren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua, 2022"; "Zaintza-Herrilab Estrategia, GFAren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua, 2023"; "Gipuzkoa Zaindu: Zainketen eta Gizarte Politiken 2030 Agenda, GFAren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua, 2024", "Estrategia estatal para un nuevo modelo de cuidados en la comunidad: Un proceso de desinstitucionalización (2024-2030)". Gizarte Eskubideen, Kontsumoaren eta 2030 Agendaren Ministerioa (2024).

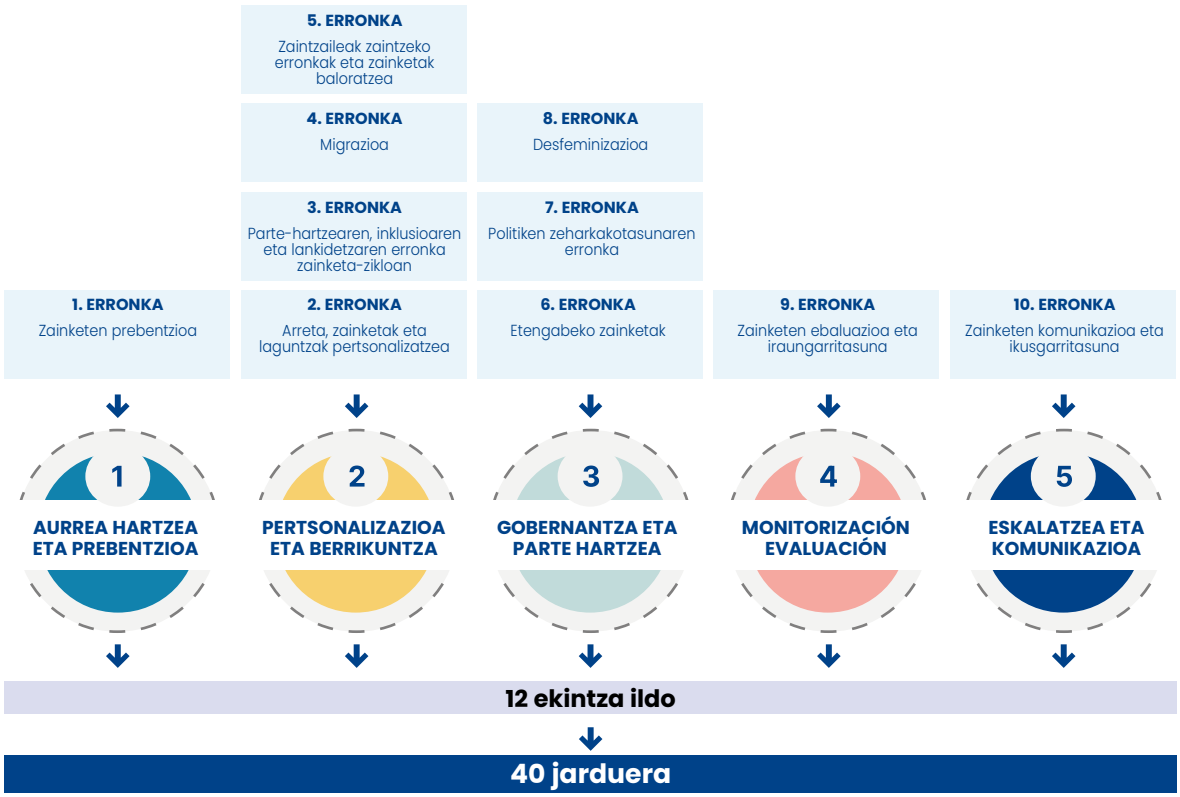
13 Plan Interdepartamental de Atención e Interacción Social y Sanitaria (PIAISS), Kataluniako Generalitata, 2017.
Proyecto de Atención Integrada Social y Sanitaria (PAISS), Nafarroako Gobernua, 2018.

Ildo horretan, berrikuntzarako bideak hobetzen lagundu behar dute politikek, esparru arautzaile berriak orientatuko dituzten ikaskuntzak sortu eta ezagutza mobilizatzeko.

Aztergai dugun prozesura gatozela, gure lurraldearen esparruan, Gipuzkoako Foru Aldundia eta, bereziki, Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua hainbat prozesu ari dira bultzatzen, helburu hori gidatuko duten jarduerak aztertuz eta abian jarriz. Ondorioz, eraldaketa edo aurrerapen prozesu hori Gipuzkoako lurraldearen esparruan kokatzen duten hainbat tresna gauzatu dira: 2024-2027 Plan Estrategikoa, Zainketen eta Gizarte Politiken 2030 Agenda, eta, zehatzago, Liburu Berdea, zainketa zentroen aurrerapenerako eta etorkizunerako ildoak definitzen dituena.

Bereziki, Plan Estrategikoak honako hau adierazten du 1. zutabe gisa: "Pertsonen ongizatea, osasuna, babesa eta berdintasuna"; 1.2. helburu gisa, berriz: "Pertsona guztien zaintza eta babesa bermatzea, arreta pertsonalizatuaren, kalitatezkoaren eta inklusiboaren bidez, gizarte zerbitzuen sarea indartuz, konektatuz eta ebaluatuz, berrikuntzan eta berdintasunean oinarrituta".

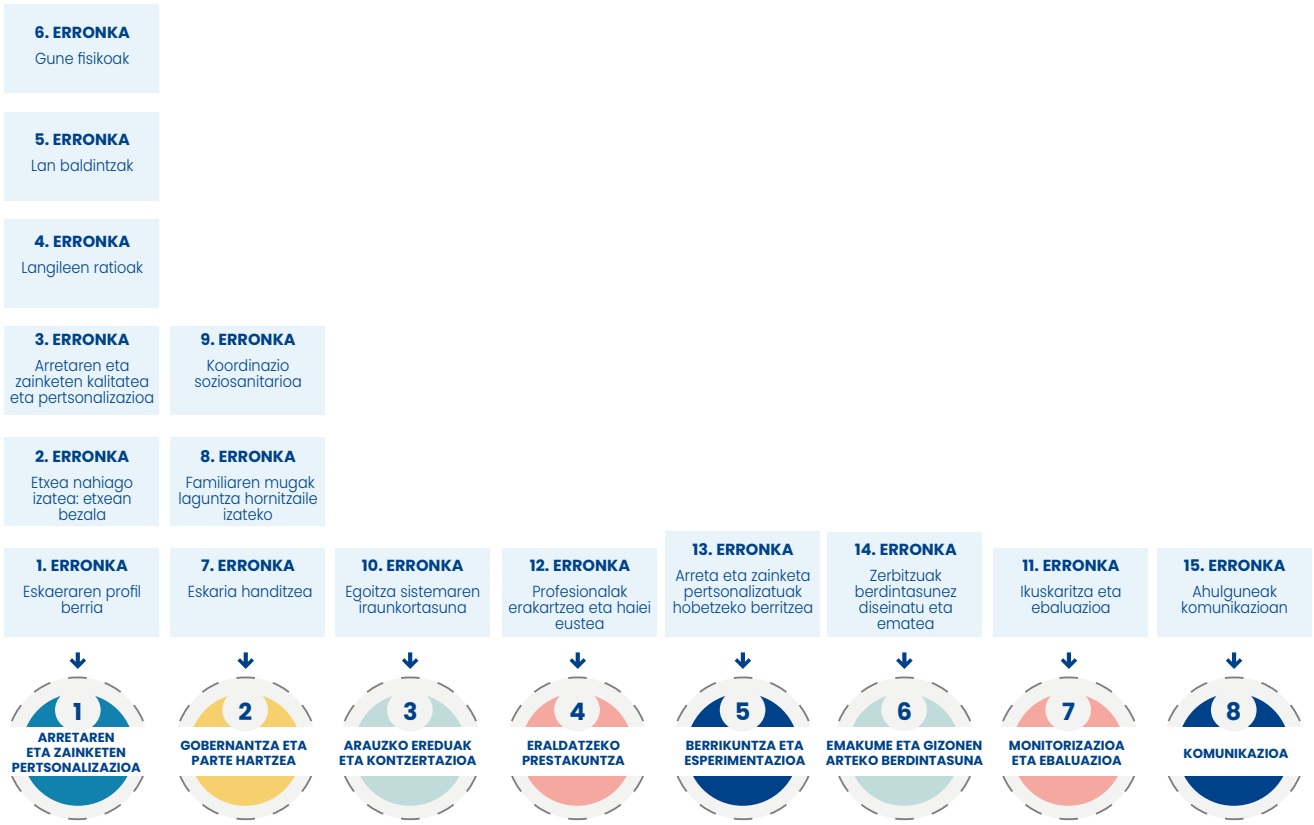
Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuak, ***2030 Agendan***, bost helburu estrategiko planteatzen ditu, aurrera egiteko erronka desberdinekin lotzen direnak, eta hein handi batean bat datoz aipatutako alderdiekin: aurrea hartzea eta prebentzioa; pertsonalizazioa eta berrikuntza; gobernantza eta parte hartzea; monitorizazioa, ebaluazioa eta eskalatzea; gizartearekin komunikatzea.



ITURRIA: Liburu berdea. Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua. 2024ko abendua

Azpimarratzen diren erronken artean, besteak beste, arretaren, zainketen eta laguntzen ***pertsonalizazioa*** bultzatzea dago, era askotako berrikuntzen bidez. Eta ***ebaluazioa***rena, berriz, funtsezkotzat jotzen da informazio garrantzitsua sortu eta ebidentzian oinarritutako erabaki batzuk hartzeko, lagundutako pertsonen bizi kalitatea eta zerbitzuen kalitatea hobetuko dituztenak. Biak ala biak funtsezko zutabetzat hartzen dira, eta haietan oinarritzen dira trantsizioko gizarte politikak.

Bestalde, ***Liburu Berdea***k hainbat palanka eta gomendio ezartzen ditu etorkizunean egoitza eredu berri baterantz trantsizioa egiteko. Ardatz hauek jorratzen ditu: arretaren eta zainketen pertsonalizazioa eta kalitatea; elkarlaneko gobernantza; kudeaketa- eta finantzaketa-eredua; erabiltzaileen parte hartzea; araudiaren garapena; trantsiziorako prestakuntza; esperimentazioa eta berrikuntza; eraldaketarako ebaluazioa; genero berdintasuna; eta komunikazio estrategikoa.



ITURRIA: Liburu berdea. Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua. 2024ko abendua

Ebaluazioa

Arreta ereduen eraldaketa bermatzeko, askotariko *input*ak eta neurriak jasotzeko aukera emango diguten sistemak eduki behar ditugu, atera litezkeen ikaskuntzak agerira ekarri eta, hura osatzen duten elementuetatik abiatuz, abian jartzen diren ekintzen analisia bideratuko dutenak. Horretarako, funtsezkoa izango da adierazle batzuk identifikatzea, prozesua ez ezik, sistema mailan eta, zalantzarik gabe, martxan jartzen ditugun jardunbide eta jarduketen hartzaileengan sortzen diren emaitzak eta inpaktuak monitorizatzeko aukera emango digutenak.

Hala ere, ez dugu sistema artikulaturik, eredu komun eta partekaturik, erreferentziazko irizpide bateratuen aplikazioa ez ezik, ebaluazioen independentzia ere bermatzea ahalbidetuko duenik, eta emaitzak argitaratzeko eta sistemako zentro eta zerbitzuen arteko analisi konparatuak egiteko aukera emango duenik. Hobekuntza planak bideratzeko ezagutza sortzen eta ikaskuntzak transferitzen lagunduko luke garapen horrek. Kalitatea hobetzeko, gardentasuna eta kontu-ematea indartu behar dira, horrela ahalbidetuko baita informazioa aztertzea, zainketen sisteman aurrera egiten eta eraldatzen lagunduko duten ekintzak diseinatzeko.

Adierazi dugun bezala, kontua ez da betekizunak betetzen diren egiaztatzea soilik (ikuskapen ekintza), baizik eta pertsonen bizi kalitatearen gaineko emaitzen eta eraginen ebaluazioan aurrera egitea (ebaluazio ekintza), kalitatearen adierazle bateratuak identifikatuta, bai zentroentzat, bai komunitatean eta etxean emandako baliabideentzat. Horrela, horiek aztertu, hedatu eta hobetu ahal izango dira.

*Etorkizuna Eraikiz Think Tank Deliberazio Taldea*ren[14] gomendioetan oinarrituta prestatu den dokumentuak jaso bezala, gizarte politikak ebaluatzeko agenda/agentzia bat bultzatu behar da, 4 ardatz nagusitan oinarritua:

14 Ebaluazioa 2030. Gipuzkoako gizarte-politiketan ebaluazio sistemikoa sustatzeko oinarriak. Gipuzkoako Foru Aldundia, 2023.

- Ebaluatzea, hobetzeko (kalitatea).
- Ebaluatzea, informatzeko (gardentasuna).
- Ebaluatzea, agerian uzteko (ebidentzian oinarritutako politikak).
- Ebaluatzea, eraldatzeko (trantsizioak bultzatzea).

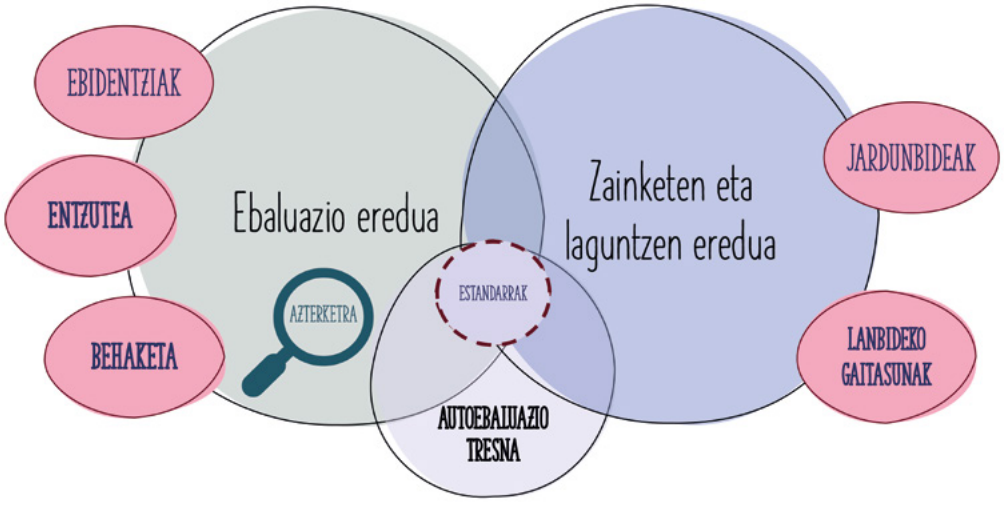
Ondorioztatzen den ildoetako bat da kalitate-estandarren esparru edo sistema bateratua sortzea. Estandar horiek izango dira laguntza eta zainketen zerbitzuak ebaluatzeko eta etengabe hobetzeko oinarria, pertsonalizazioaren, komunitate-oinarriaren eta desinstituzionalizazioaren ikuspegitik.

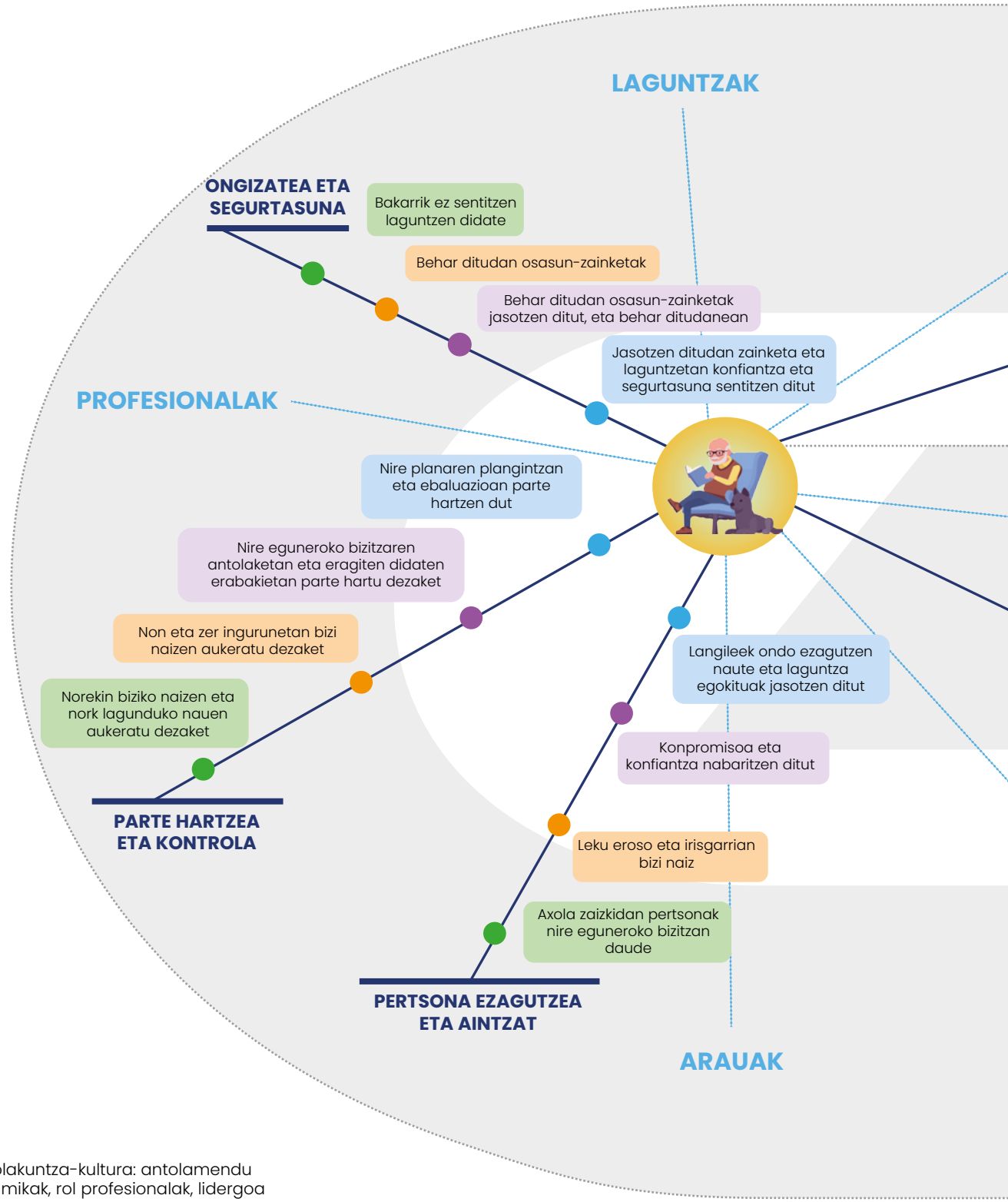
Zalantzarik gabe, zeregin konplexua da hori; izan ere, zerbitzu bateko arretaren kalitatea ebaluatzeko, hainbat informazio iturri behar dira, eta elementu komunen inguruko datuen bilketa estandarizatu behar da, halaber. Gutxienez, kanpoko ikuskapen edo auditoretzek egiturazko, administrazioko edo prozesuzko elementuei buruz lortu dituzten emaitzak edo aurkikuntzak jaso behar dira. Baita barne ebaluazioen ondoriozko autotxostenak (autoebaluazioa) eta ondoriozko hobekuntza-planen jarraipena ere. Halaber, inplikatutako pertsonen gogobetetzeari eta ongizateari lotutako emaitzak eta laguntza naturalak, eta haietan ez dugu ahaztu behar narriadura kognitibo aurreratua duten pertsonei buruzko informazioa nola lortu: horretarako tresnak eta metodologia beharko dira, baita horiek aplikatzeko entrenamendua eta gaikuntza ere.

Horrenbestez, behar dugun ereduan alderdi osagarri bat izango da kanpo ebaluazioa, zeina hainbat bidetatik lortutako elementuen analisian oinarrituko baita: ebidentzien egiaztapena, testuinguruen eta elkarrekintzen behaketa, eta entzutea, zainketen testuinguruak osatzen dituzten pertsonen pertzepzioa eta ahotsa barne hartzeko. Hura osatzeko, bideak eman behar dira barne ebaluazioa edo autoebaluazioa jarduera ohikoa eta jarraitua izan dadin. Lantaldeek eta profesionalek horri jarraituko diote, ondoren, hobekuntza planak garatzeko, pertsonalizazioaren eta osotasunaren ikuspegitik eta bizi kalitatean emaitzak lortzean zentratuak.

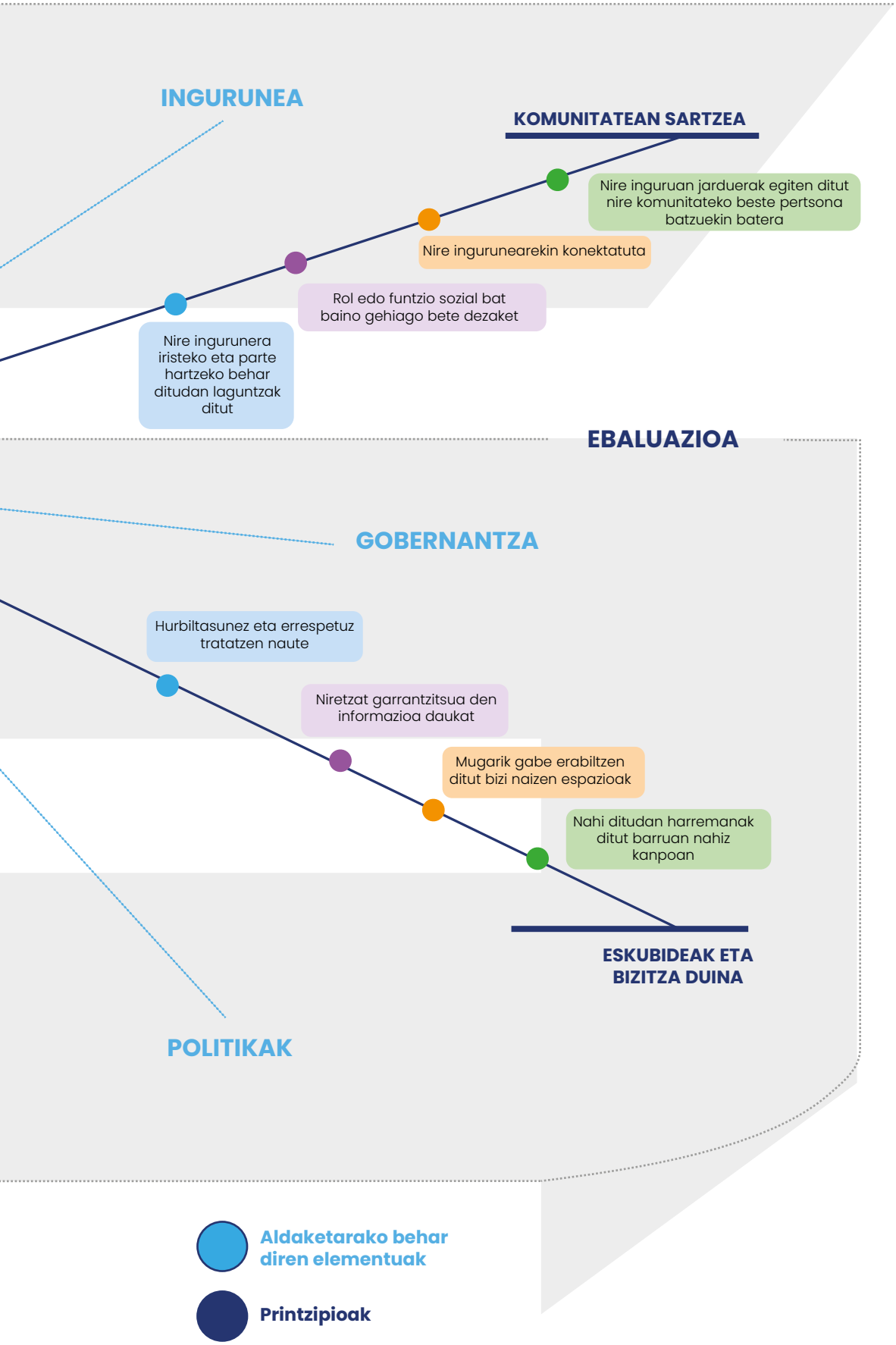
Hori guztia, profesional gisa zer bilatu behar dugun eta laguntza horiek beharko dituzten pertsonek zer espero dezaketen bideratuko duten eta horretarako erreferentzia emango diguten estandar batzuen inguruan.

Printzipioen eta dimentsioen inguruan antolatutako estandarren sistema hori izango da proposatutako zainketa eta laguntza ereduaren erreferentzia, eta hark ahalbidetuko du, orobat, xede izango dugun ebaluazio eredua egituratzea, Gipuzkoako lurraldean zainketen eta laguntzen sisteman eredu bateratua izateko oinarriak jarri eta orientabideak emango dituena.





- Antolakuntza-kultura: antolamendu dinamikak, rol profesionalak, lidergoa
- Pertsona arteko harremanak
- Tratu ona eta bizitzako proiektuetan laguntzea
- Bizitza esanguratsua izateko ingurune eta giroak


INGURUNEA
KOMUNITATEAN SARTZEA
Nire inguruan jarduerak egiten ditut nire komunitateko beste pertsona batzuekin batera
Nire ingurunearekin konektatuta
Rol edo funtzio sozial bat baino gehiago bete dezaket
Nire ingurunera iristeko eta parte hartzeko behar ditudan laguntzak ditut
EBALUAZIOA
GOBERNANTZA
Hurbiltasunez eta errespetuz tratatzen naute
Niretzat garrantzitsua den informazioa daukat
Mugarik gabe erabiltzen ditut bizi naizen espazioak
Nahi ditudan harremanak ditut barruan nahiz kanpoan
ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA
POLITIKAK
Aldaketarako behar diren elementuak
Printzipioak

[0.3]
Egoitzak ebaluatzeko eredu orokor baterako hurbilketa

Iraupen luzeko zainketen helburua da etengabeko eta kalitatezko arreta ematea edozein arrazoirengatik eguneroko bizitzan laguntza eta zainketak behar dituzten pertsonei, ahalik eta autonomia handiena eta bizi kalitate onena manten dezaten. Zainketa eta laguntza horien xedea pertsonek agertzen dituzten premiei erantzun osoa ematea izan behar da, haietako bakoitzaren berezitasuna kontuan harturik eta duintasunez, haien ongizatean laguntzeko eta beren bizi-proiektuak egiten jarraitu dezaten.

Azken urteotan zainketen eta laguntzen sistema eraldatzeko izan dugun prozesuak erdigunean jarri nahi ditu pertsonak. Ez zainketak jasotzen dituztenak soilik, baita laguntzak ematen dituztenak ere. Testuinguru horretan, giza eskubideen eta pertsonen duintasunaren errespetutik bideratu behar dira iraupen luzeko zaintzak, haien bizi-proiektua kontuan hartuz eta babestuz, ahalik eta kontrol handiena izan dezaten berei eragiten dieten eta axola zaizkien erabakien gainean, eta ahalik eta ongizate handiena dutela eta komunitatearen parte direla bermatuz.

Horretarako, gaixotasuna, desgaitasuna, zahartze prozesuari lotutako narriadura, gizarte-bazterkeria edo babesgabetasuna dela-eta zainketen sistemaren eta gizarte zerbitzuen laguntza behar duten pertsonei arreta emateko proiektatzeen diren zerbitzu eta zentroek bermatu egin behar dute pertsonek kalitatezko zerbitzuak jasotzeko duten eskubidea.

Horregatik, kalitate sistema erreferentzial bat diseinatzea eta ezartzea da administrazio publikoen erronka, zainketek, bizi kalitateari dagokionez, pertsonen bizitzan zer emaitza dituen ebaluatzeko estandarrak izango dituena. Estandar lagungarriak izan behar dute prozesu eta emaitzetan irizpide bateratu, publiko eta gardenak txertatzeko, proposatutako zainketen eta laguntzen eredua osatzen duten printzipioak kontuan hartuta.

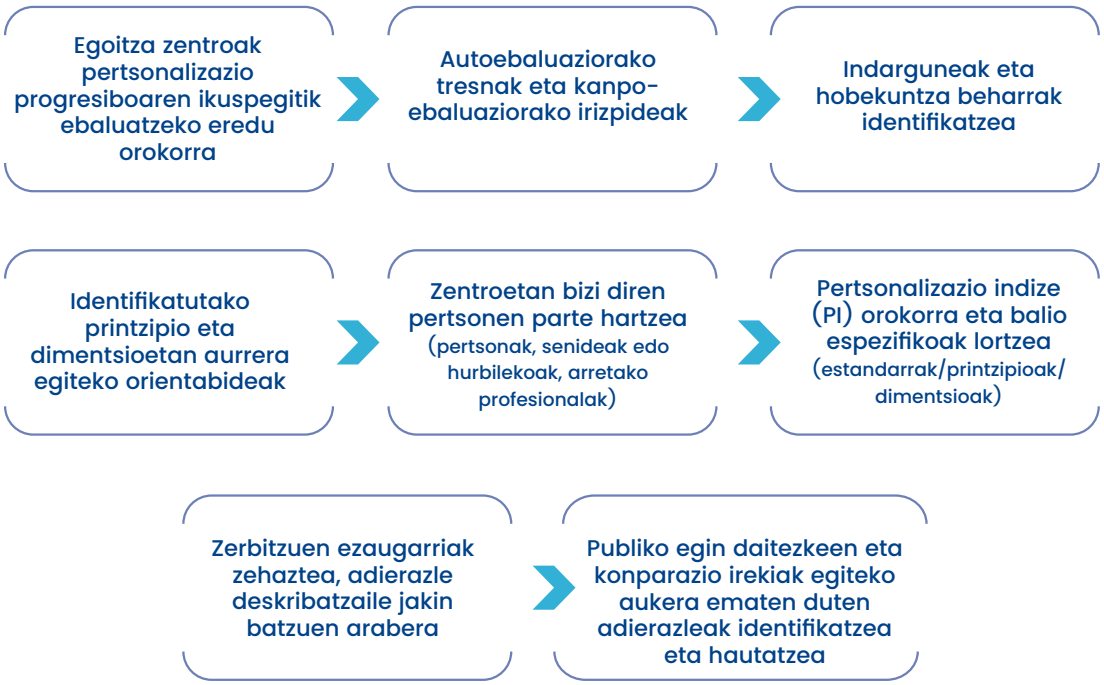
GFAren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuak, lurraldean azken urteotan bultzatzen ari den zainketen paradigma eta eredua eraldatzeko erronkaren inguruan egin den analisi eta deliberazio prozesuaren esparruan, Zainketen eta Gizarte Politiken 2030erako Agenda jarri zuen abian. Tresna hori helburu bikoitzarekin proposatu zen: batetik, COVID-19aren larrialdiak eragindako beharrei erantzutea, eta, bestetik, zainketen eredua eraldatzeko prozesuari ekitea, egungo eta etorkizuneko erronka eta premien aurrean herritarrei erantzun hobeak eskaini ahal izateko.

Zainketen eta Gizarte Politiken 2030erako Agenda (2024) eraldaketarako 5 helburu edo palanka handiren inguruan egituratzen da, eta 12 ekintza ildoren eta 40 jarduketaren inguruan antolatu eta garatzen da.

Tresna horren 2. eta 4. helburuak nabarmentzen ditugu: pertsonalizazioa eta berrikuntza bultzatzeari buruzkoa, batetik, eta zainketen monitorizazioa eta ebaluazioa bultzatzeari buruzkoa, bestetik. Lan hau bideratu duten funtsezko zutabeak dira biak ala biak, eta haietan oinarritu dira trantsizioko gizarte-politikak.

Hemen aurkezten dugun proposamena hasierako aztertze eta hurbiltze ariketa baten emaitza da. GFAren Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuko Zentroen Kudeaketa Integraleko Zerbitzuak sustatu du, Matia Fundazioarekin lankidetzan, egoitza zentroetarako ebaluazio eredu bat garatzeko asmoz.

Espero diren emaitzak



Deskribapena eta edukiak

Hurbiltzeko ariketa honen helburua ***estandarren erreferentzia esparru edo sistema bat*** izatea da. Hartara, modu antolatuan eta erreferentziazko esparru teoriko eta kontzeptualaren arabera aztertu ahal izango da egoitza zentroen egoera, arreta pertsonalizatuagorantz zenbat hurbiltzen eta zenbat garatu diren ikusteko.

Esparru horrek aukera eman behar digu egoitza lagunduen testuinguruetan ***pertsonen emaitzak orokorki ebaluatzeko, bizi kalitateari dagokionez***.

Hura aplikatuta, jardunbideen ebidentziak lortu eta pertsonengan zer inpaktu duten jakin nahi dugu. Era berean, hobekuntza planak orientatzeko eta zainketak eta laguntzak pixkanaka pertsonalizatzen laguntzen duten emaitzen eta jardunbideen berri izateko balio beharko lieke erakundeei.

Helburua da bizitza egoitza lagunduetan garatzen duten Gipuzkoako Lurralde Historikoko pertsonek bizi kalitate eta ongizate handiagoa eta hobea izatea, eta beren eskubideak, duintasuna eta egunerokotasun esanguratsua bermatuko dizkieten inguruneetan garatzea bizitza.

Horretarako, **zainketen eta laguntzen eredua**ren matrizea hartu da esparru gisa. Eredu horrek **20 estandar** eskaintzen ditu, dokumentu honen 1. kapituluan deskribatutako bi ardatzen elkarreraginaren ondoriozkoak (printzipioak eta dimentsioak).

Orobat, eta proposatutako estandarrak nolabait zehazte aldera, zenbait adierazle identifikatu dira, estandar horiek zenbateraino garatu eta txertatu diren ebaluatzeko irizpide bateratu batzuk ezarri nahi dituztenak. Zehazki, **3 adierazle**ren inguruan egituratu da estandar bakoitza.

Jarraian, hainbat iturritatik lortutako informazioan oinarritutako azterketa gidatuko duten adierazleak aipatuko ditugu, gero ikusiko dugun bezala. Alderdi horretan berrikusitako ebidentzia zientifikoaren analisitik abiatuta identifikatu dira adierazle horiek, eta bereziki kontuan hartu da pertsonentzat zer den garrantzitsua, berek egindako ekarpenen arabera, esperientziagatik adituak diren aldetik (*"Etxean bezala" proiektua, Matia Fundazioa, 2024*).

Dokumentu honen 1. kapituluan deskribatutako esperientzia eta kudeaketa dimentsioen arabera antolatuta aurkezten dira.

DIMENTSIOA	TRATU ONA ETA BIZITZAKO PROIEKTUETAN LAGUNTZEA
ESTANDARRA	***Hurbiltasunez eta errespetuz tratatzen naute***
Adierazleak	*Zainketa pertsonalak duintasunez egiten dira, pribatutasuna, intimitatea eta pertsonak nahiago duena errespetatuz.*
	Eskubideak ezagutzea eta gainerako herritarren eskubide berberak erabiltzea sustatzen da (bozkatzeko eskubidea barne).
	Pertsonek ez dute abusurik edo axolagabekeriarik jasaten.
ESTANDARRA	***Langileek ondo ezagutzen naute eta laguntza egokituak jasotzen ditut***
Adierazleak	*Laguntza eta zainketa plan indibidualak pertsonen bizi kalitatea hobetzera bideratzen dira, dimentsio anitzeko ikuspegi holistiko eta oso batetik.*
	Profesionalek nahikoa informazio dute pertsonei eguneroko bizitzan laguntzeko, eta haien beharretan eta laguntza eta zainketa planetan egon litezkeen aldaketen berri dute.
	Langileek badakite zer nahi duten pertsonek bizitza amaierako zainketei dagokienez, beharrezkoa bada.
ESTANDARRA	***Nire planaren plangintzan eta ebaluazioan parte hartzen dut***
Adierazleak	*Pertsonak eta, hala badagokio, senideak edo hurbilekoak laguntza eta zainketa plan indibidualaren garapenean eta berrikuspenean inplikatzeko ahaleginak egiten dira.*
	Laguntza eta zainketa planak pertsonari zentzua ematen eta axola zaiona jasotzen du; horrek bideratzen du eguneroko garapena.
	Zainketak adostutako laguntza planaren arabera egiten dira.
ESTANDARRA	***Jasotzen ditudan zainketa eta laguntzetan konfiantza eta segurtasuna sentitzen ditut***
Adierazleak	*Profesionalen eta pertsonen arteko eguneroko elkarreraginak komunikazio positibo eta balidatzaile batean oinarritzen dira.*
	Langileak nahikoak eta egonkorrak dira, eta prest daude behar dudan guztian laguntzeko.
	Azkar erantzuten zaie egiten diren kexa, erreklamazio edo iradokizunei.

ESTANDARRA	***Nire ingurunera iristeko eta parte hartzeko behar ditudan laguntzak ditut***
Adierazleak	*Pertsonak nahi dutenean irten daitezke (lagunduta, behar badute).*
	Zenbait laguntza jarri dira, aisialdiari eta komunitatean parte hartzeari lotutako beharrak adierazteko eta komunikatzeko lagungarriak direnak.
	Inguruko hainbat gizarte-eragileekin aldizka kolaboratzeko kanalak eta espazioak sustatzen dira, harreman eta bizitza sozialaren aukerak aktibatzeko.

DIMENTSIOA	**ANTOLAMENDUZKO DINAMIKAK, ROL PROFESIONALAK ETA LIDERGOA**
ESTANDARRA	***Niretzat garrantzitsua den informazioa daukat***
Adierazleak	*Zentroko funtzionamenduari eta errutinei buruzko alderdi guztien berri ematen zaie pertsonei eta familiei, bai eta laguntzen eta zainketen planaren berri ere.*
	Pertsonei eta familiei eragiten dieten aldaketen eta erabakien berri ematen zaie, eta edozein zainketa edo tratamendu egin aurretik baimena eskatzen zaie.
	Zentroak formatu egokitu eta ulergarrietan ematen die informazioa pertsonari eta familiei.
ESTANDARRA	***Laguntzen didaten profesionalen aldetik konpromisoa eta konfiantza sentitzen ditut***
Adierazleak	*Erreferentziako profesional bat erlazionatzen da erregularki pertsonarekin eta familiarekin, eta pertsonak jasotzen dituen laguntzak haren premietara eta lehentasunetara egokitzen direla bermatzen du.*
	Langileek gaitasun, ezagutza eta kualifikazio egokiak dituzte pertsonei bizi kalitatea emateko.
	Langileak ondo koordinatuta daude, eta laguntzekin eta pertsonen ongizatea bermatzearekin konprometituta daude.
ESTANDARRA	***Nire eguneroko bizitzaren antolaketan eta eragiten didaten erabakietan parte hartu dezaket***
Adierazleak	*Pertsonek (eta, hala badagokio, familiak) jarduera esanguratsuei eta eguneroko bizitzako beste alderdi batzuei buruzko azterketan eta erabakietan esku hartzen dute (arropa, janaria, produktu pertsonal intimoak, diruaren erabilera, aisia, eta abar).*
	Pertsonek gaitasun funtzionalak mantentzeko eta sustatzeko banakako nahiz taldeko jarduera esanguratsuetan parte hartzen dute.
	Pertsonei langile aldaketa garrantzitsuen edo guneen egokitzapenen berri ematen zaie.
ESTANDARRA	***Behar ditudan osasun arreta eta zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean***
Adierazleak	*Pertsonen osasunari on egiten diote ematen zaizkion laguntzek eta zainketek.*
	Zainketak modu seguruan eta jasangarrian egiten dira, pertsonen ongizatea helburu, aukeratu dituen lehentasunak eta bizimoduak kontuan hartuta.
	Osasunaren arloko langileak (sendagilea, erizaina, fisioterapeuta...) prest daude azalpenak emateko eta osasun egoerarekin lotutako kezkei erantzuteko.
ESTANDARRA	***Rol edo funtzio sozial bat baino gehiago bete dezaket***
Adierazleak	*Interesatzen zaizkidan eta beste pertsona batzuei ekarpena egin diezaioketen jarduerak egitea sustatzen da (zentroko eguneroko bizitza, klubetan edo elkarteetan parte hartzea, eta abar).*
	Aldizka, belaunaldi arteko jarduerak sustatzen dira.
	Eguneroko jarduera esanguratsuak autonomiaz egitea sustatzen da (oinarrizko etxetresna elektrikoak erabiltzea, arropa garbitu eta lisatzea, erosketak egitea, janaria prestatzea, beste egoiliar batzuk zaintzen laguntzea, etab.).

DIMENTSIOA	BIZITZA ESANGURATSUA IZATEKO INGURUNEAK ETA GIROAK
ESTANDARRA	***Mugarik gabe erabiltzen ditut bizi naizen espazioak***
Adierazleak	*Pertsonek nahierara goza dezakete beren gelaz, eta libreki erabil ditzakete beren gauza pertsonalak (dirua, giltza, argazkiak, arropa, tabakoa...).*
	Zentroak aktiboki sustatzen du pertsonen eta/edo haien hurbilekoen autonomia, parte hartzeko eta eremu komunetara sartu edo etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzeko, eguneroko jarduera esanguratsuak egitearren (behar denean, lagunduta).
	Nahikoa aukera eta erraztasun ematen dira kanpo espazioetara irten eta iristeko (behar denean, lagunduta).
ESTANDARRA	***Leku eroso eta irisgarrian bizi naiz***
Adierazleak	*Instalazioak eta ekipamendua erabilera eta mantentze egoera onean daude (garbitasun, argiztapen, berokuntza eta aireztapen egokiak, baita usain edo zaratei dagokienez ere, eta abar).*
	Zentroak nahikoa toki du, eta, horrenbestez, zirkulazio egokia eta irisgarritasuna ahalbidetzen ditu, eta ingurunean orientatzeko eta "irakurtzeko" aukera ematen duten elementuak ditu (laguntza sistemak, seinaleak, etab.).
	Pertsonek altzariak ekar eta jar ditzakete, edo haien gela, modulua edo bizikidetza unitatea objektu edo oroigarri pertsonalekin apaindu.
ESTANDARRA	***Non eta zer ingurunetan bizi naizen aukeratu dezaket***
Adierazleak	*Informazioa ematen da (aldez aurretik) pertsonen beharretara egokitzen diren zerbitzu eta/edo laguntza aukerei buruz, eta erabakietan parte hartzeko aukera dute.*
	Etorriko diren pertsona berriak bertan bizi aurretik zentroarekin ohitu ahal izatea sustatzen da, edo, bestela, etxez aldatu aurretik jatorrizko etxean bilerak egitea.
	Eguneroko bizitzako alderdiak aukeratzea eta horiei buruz erabakitzea ahalbidetzen da (arropa, janaria, produktu pertsonal intimoak, diruaren erabilera, aisialdia, logela edo etxebizitza mota, etab.).
ESTANDARRA	***Nire ingurunea segurua eta babesgarria da***
Adierazleak	*Zentroko espazioak seguruak dira, pertsonen autonomia eta independentzia errazten duten laguntzak dituzte, arriskuak minimizatzeko neurriak barne.*
	Eguneroko jarduerak (garbiketa, otorduak, loa) giro atsegin eta erosoetan egiten dira.
	Kanpo espazioetara eta aire zabalera ateratzeko aukerak ematen dira, baita naturarekin eta/edo pertsonei ongizatea ematen dieten beste biodibertsitate mota batzuekin kontaktua izateko aukerak ere.
ESTANDARRA	**Nire ingurunearekin konektatuta sentitzen naiz**
Adierazleak	*Jatorrizko ingurune esanguratsua hurbil izatea.*
	Komunitatearekin lotura izatea (auzotik hurbil eta integratuta egotea, irisgarritasuna eta mugikortasuna garraio publikoaren bidez, wifia, prentsa edo albisteak eskura izatea, etab.)
	Zentroa komunitateari irekitako toki bat da, eta bizilagunentzat interesgarriak diren jarduerak egitea sustatzen da.

DIMENTSIOA	PERTSONA ARTEKO HARREMANAK
ESTANDARRA	***Nahi ditudan harremanak ditut zentro barruan nahiz kanpoan***
Adierazleak	*Senideak eta hurbilekoak ongietorriak dira zentroan, pertsonek hala nahi badute.*
	Pertsonek erreferentziako auzoan edo tokiko komunitatean kontaktua eta presentzia izatea sustatzen da.
	Pertsonek bizitza sozial aktiboa dute, bai zentroan, bai zentrotik kanpo.
ESTANDARRA	***Axola zaizkidan pertsonak nire eguneroko bizitzan daude***
Adierazleak	*Familiak eta lagunak laguntzen eta zainketen planen garapenean eta eguneroko bizitzaren jardueretan inplikatzea sustatzen da.*
	Familiek eta hurbilekoek espazioak partekatu eta eguneroko bizitzako jardueretan lagun diezaiekete pertsonei, nahi izanez gero.
	Behar dutenean, zentroko langileen laguntza jasotzen dute familiek.

ESTANDARRA	***Norekin biziko naizen eta nork lagunduko nauen aukeratu dezaket***
Adierazleak	*Jasoko ditudan zainketak edo tratamenduak ulertzen ditudala bermatzeko behar ditudan laguntzak eskaintzen dira (asistentzia eta denborak).*
	Norekin bizi hautatzeko aukera ematen da (logela, unitatea, modulua edo solairua partekatzea, bikotekidearekin bizitzea, eta abar).
	Zainketa pertsonaletan bereziki lagunduko duten pertsonak aukeratzea ahalbidetzen da (higiene pertsonala, komunera joatea, janztea, jaikitzea eta oheratzea...).
ESTANDARRA	***Bakarrik ez sentitzen laguntzen didate***
Adierazleak	*Entzuteko eta langileekin eta zentroan bizi diren beste pertsona batzuekin hitz egiteko guneak eta denborak sustatzen dira.*
	Nahi diren harremanak izateko behar diren laguntzak ematen dira, eta, nahi izanez gero, bakarrik egotea aukeratzeko eskubidea errespetatzen da.
	Gertaera garrantzitsuetan eta erabaki esanguratsuetan laguntzen da.
ESTANDARRA	***Nire inguruan jarduerak egiten ditut nire komunitateko beste pertsona batzuekin batera***
Adierazleak	*Tokiko komunitateari begirako jarduera irekiak sustatzen dira, beste batzuekin batera egiteko.*
	Pertsonek auzoko eta komunitateko jardueretan parte hartzen dute.
	Aldizka erabiltzen dira eremu eta baliabide publikoak (dendak, liburutegiak, merkatu edo supermerkatuak, zinema, antzokia, kultura-ekitaldiak, erlijio gurtza edo ospakizunak, ile-apaindegiak, jatetxeak, etab.).

Aplicaciones y recursos metodológicos

Autoebaluazioa

Proposatutako ereduak autoebaluazioa egiteko aukera ematen du, ebaluaziorako adierazleak eta irizpideak garatzetik ondorioztatzen den tresnaren bidez (ikus eranskinak). Autoebaluazioaren helburu nagusia da gizarte-arretako zentro eta zerbitzuetan etengabeko hobekuntza bultzatzea eta sustatzea. Horrez gain, tresna bat eskaini nahi die zentro eta zerbitzu horiei, beren indarguneak eta hobetzeko aukerak identifikatu ahal ditzaten. Hau da, oro har, jakin ahal izan dezatela zer egiten duten ondo eta zer hobetu behar duten.

Ikuspegi integral hori aparteko aukera bat da egoitza zerbitzuetako lantaldeek haien kudeaketari buruzko hausnarketa orokorra bultza dezaten.

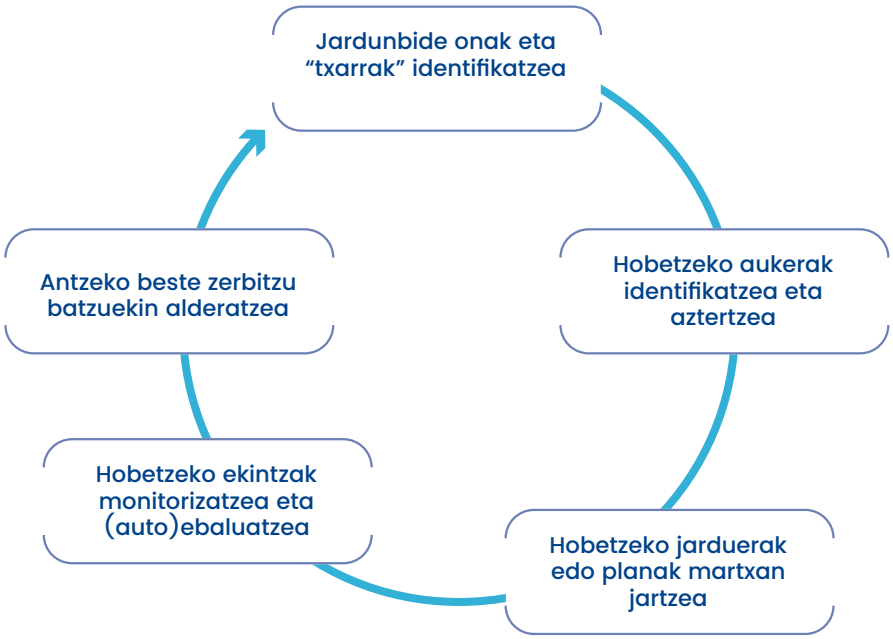
Funtsezko alderdi bakoitza berrikusita, ebaluazio bat lortuko du zentro bakoitzak. Hartara, zer egoeratan dagoen jakin ahal izango du eta, hala badagokio, beste une edo ariketa batzuekin edo, are gehiago, beste zentro eta zerbitzu batzuekin konparazioa egin.

Analisi ariketa hori modu partekatuan egin beharko luke profesionalen lantaldeak (zerbitzukoak edo unitatekoak), azterketa eta ondorio diagnostikoa proposatutako irizpideen arabera eginez. Emaitza bideratzeko, funtsezko erreferentzia bat ematen du aldez aurretik pertsonekin eta haien familiekin elementu horien inguruko azterketa eta kontrastea egiteak. Azterketa eta eztabaida partekatuaren ariketak, zalantzarik gabe, autoebaluazio prozesua aberastuko du, eta oso erabilgarria izango da inplikatutako balio-elementuak identifikatzeko.

Komeni da adierazleei emandako azken balioa adostasun prozesu baten bidez lor dadila. Hala ere, beste formula batzuk bila daitezke kalkulua egiteko (batezbesteko edo moda estatistikoa).

Hobetu beharreko arloak edo ildoak zein diren identifikatu ondoren, zerbitzu edo unitate bakoitzak bere errealitatera egokitutako hobekuntza plan bat ezarri ahal izango du, egokitzat jotzen dituen eta identifikatuta dituen interes talde guztien parte hartzearekin.

Zentroak bere prozesuan aurrera egiten duen egiaztatzeko, autoebaluazioa aldizka berrikustea gomendatzen da (gutxienez urtean behin), eta zentroko komunitateak, guztien partaidetzarekin (profesionalak, pertsonak eta familiak), lortu diren emaitzak aztertu eta eguneratzea, eta aurreko autoebaluazioetako emaitzekin alderatzea.



Prozesu honek gogoetak, elkarrizketak, erronkak eta laguntza eskatzen ditu, erabaki informatuak hartu ahal izateko, haien zerbitzuak, emaitza hobeak emanez, pertsonen bizitzan eragin onuragarria nola duen jakinik. Urte osoan zehar egiten den prozesu jarraitu bat da, eta etengabeko hobekuntza dakar.

Jarduera mailari, emaitzei eta prozesuei behatu behar zaie, baina funtsezkoa da zerbitzua esperimentatzen duten pertsonen eta haien senide edo hurbilekoen kontrastea eta parte hartzea izatea, haien ikuspuntuak lortzeko, bai eta egokitzat jotzen diren beste alderdi interesdun batzuena ere (administrazioak, beste erakunde batzuk edo komunitateko ingurunea bera).

Autoebaluazioa funtsezko hiru galderatan oinarritzen da.

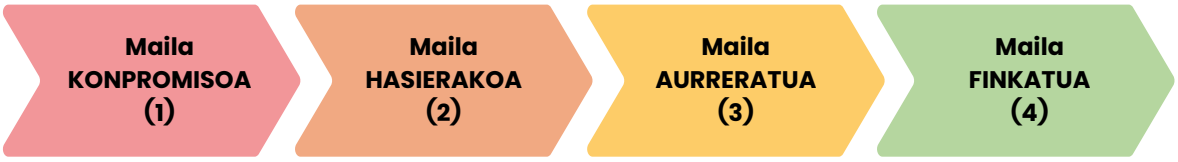
- **Nola gaude?** – *Zer indargune identifikatzen ditugu eta zer eragin dute horiek esperimentatzen dituzten pertsonengan? Nola ematen ditugu laguntzak? Nola planifikatzen eta ebaluatzen dugu arreta? Nolakoa da gure lidergoa? Nola dago gure taldea? Zenbateraino ahalbidetzen du gure inguruneak?*

- **Nola dakigu hori?** – *Zer oinarri ditugu, zer elementuk frogatzen dituzte indargune horiek eta pertsonen ongizatean duten eragina?*

- **Zer asmo dugu jarraian?** – *Zeintzuk izango dira hobetzeko lehentasunak? Zer aldaketa egingo dira? Zer behar dugu? Nola ebaluatuko dugu eta noiz?*

Planteatutako **autoebaluazio tresna** proposatutako adierazleen inguruan egituratzen da. Ikusi dugunez, pertsonen bizi kalitatearen pertsonalizazioan eta hobekuntzan aurrera egiteko zehaztutako estandarrek osatzen dituzte adierazle horiek.

Proposatutako adierazleak zenbateraino garatu diren baloratuko da, eta horren arabera mailakatuko dira erantzuteko aukerak. Aukera bakoitzak zenbakizko balio espezifiko bat izango du esleituta (1-2-3-4), eta adierazleen garapen mailaren arabera aldatuko da.



Adierazle bakoitzaren garapen edo aurrerapen maila kokatzeko edo hautatzeko, ***3 irizpide*** hartuko dira kontuan:

- *Zenbateraino finkatu edo lortu diren pertsonan zentratutako arretaren jardunbide egokiak adierazleei dagokienez.* Erreferentzia praktiko batzuk edo jardunbide egokien deskribatzaile batzuk eskaintzen dira, ebaluazioa eta hobekuntza-ekintzak orientatzeko. Hala ere, baliteke ildo horretatik beste batzuk garatzen ari izatea, eta ariketak horiek identifikatzeko balioko luke.

- *Zenbaterainoko prestakuntza eta gaikuntza duten egiturako langileek pertsonan zentratutako arretan.*

- *Zer eragin egiten den pertsonen bizi kalitatearen hobekuntzan, hura identifikatzeko tresnak aplikatuz.*

1. maila- Konpromisoa: *Garrantzitsua dela ikusten dugu, eta alderdi hori hobetzeko ekintzak aztertzen ari gara, baina ez dugu ikusten nola egin egungo baliabideekin. Aurrera egiteko laguntza edo orientazioa beharko genuke. Diziplina anitzeko taldeko profesionalek pertsonaren zailtasunei eta premiei buruzko ikuspegia ematen dute, zeinek bere jakintza arlotik, eta, nolanahi ere, segurtasuneko alderdiak eta osasunaren zainketak lehenesten dituzte. Ez da aplikatzen pertsonen bizi kalitatearen gaineko eragina baloratzeko tresna estandarizaturik.*

2. maila- Hasierakoa: *Denbora daramagu pertsonengan zentratuago dauden jarduerak txertatzen, baina oraindik ez dira dokumentu edo tresna espezifikoetan finkatu edo sistematizatu. Ikasitakoak erregistro batean jasotzen hasi gara, eta pertsonan zentratutako arretaren jardunbide egokiak izan litezkeenak identifikatzen. Egiturazko teknikariek prestakuntza espezifikoa dute, baina langile laguntzaileek ez hainbeste. Nolanahi ere, ez dute langileen % 50a gainditzen. Pertsonek ez dute horren inguruan hobekuntzarik hautematen, edo ez dago gure jardunbideen inpaktuaren ebidentziarik.*

3. maila- Aurreratua: *Erakundearen aldetik argia da pertsonalizazio handiago baten bidean aurrera egiteko konpromisoa eta bultzada. Profesionalak arreta eredu berrietan eta pertsonan zentratutako arretan prestatzen eta trebatzen direla bermatzen da (egiturazko langileen % 50 baino gehiago dira) eta tresnak, prozesuak eta dokumentuak egokitu dira, nahiz eta oraindik partzialki edo finkatu gabe. Jardunbide horiek pertsonengan duten eragina baloratzen hasi dira, eta horri buruzko aldaketak aintzat hartzen hasi dira.*

4. maila- Finkatua: *Zerbitzurako funtsezko alderdia da, horretarako jardunbide egokiak txertatu eta orokortu baitira, eta hala pertsonen nola familien aldetik aitorpena jasotzeko arrazoi izan dira. Egiturazko langile guztiak etikari, tratu onari, bizi kalitateari eta eskubideei buruzko alderdietan trebatuta daude. Pertsonen bizi kalitateari eta hobekuntzari buruzko frogak eta emaitzak daude.*

Zerbitzuko adierazleen garapen-maila identifikatzeak edo hautatzeak balio erreferentzial bat eskainiko digu, estandar bakoitzean identifikatutako balioetatik eratorria, eta, aldi berean, dimentsioen arabera agregatua. Gainera, zerbitzu edo unitatetik ematen diren laguntza eta zainketen pertsonalizazio indizera (PI) hurbiltzen gaituen batez besteko balio orokor bat lortzea ahalbidetzen du.

Estandarren garapen mailari behatzeko aukera ematen duten emaitza partzialak lortu ahal izango direla aurreikusten da, modu espezifikoan nahiz printzipioen edo dimentsioen arabera multzokatuta, arreta helburu eta hobekuntza-ekintza espezifikoetan bildu ahal izateko.

Pertsonalizazio indizea (PI)

Parametro edo neurri bat, modu integratuan laburbiltzen duena erreferentziazko estandarren garapen maila zein den, adierazle multzoaren ebaluazio prozesutik abiatuta, oinarrizko edo erreferentziazko aldi baterako.

Balioak 1 eta 4 artean daude, eta horien kalkulua batezbestekotik dator, lehenbizi adierazleen eta azkenik estandarren ebaluazioan lortutako puntuazioen batukaria egin ondoren. Hala, batez besteko balio bat lortzen da ebaluatzen den dimentsio bakoitzerako.

Ebaluazio subjektiboa: pertsonei eta familiei aplikatzea

Ereduak estandarrak lehen pertsonan idatzita dauden bezala erabiltzeko aukera proposatzen du, pertsonen eta haien senideen edo hurbilekoen pertzepzio subjektiboa lortzeko erreferentzia gisa. Horrela, gure jardueraren ebaluazioa eta emaitzak bideratzeko irizpide komun bihurtuko dira.

Bide horretatik lortutako informazioak analisirako eta kontrasterako balio duen funtsezko *feedback*a ematen digu. Gainera, pertsonen eta familien parte hartzea dakar zerbitzuan dauden beharren eta hobetzeko egin behar diren ekintzen ebaluaziora eta identifikaziora.

Alde horretatik, eranskinetan galdera ireki batzuk sartzen dira, emandako informazioa identifikatzen edo osatzen lagundu dezaketenak.

Egiaztapen-zerrenda bat proposatzen da, estandar bakoitzari balio bat ematea ahalbidetzen duena, pertsonek esandakoaren edo erantzundakoaren arabera. Balioak maiztasun-irizpide baten arabera esleitzen dira:

Gutxitan: 1; Batzuetan: 2; Ia beti: 3; Beti: 4

Informazioa antolatzeko moduari jarraipena emateko, hemen ere dimentsioen inguruan egituratuta aurkezten ditugu estandarrak.

Pertsonekin interakzioan (baita ahaide edo hurbilekoekin ere), pertsonek proposatu diren estandarren esparruan jaso dituzten zainketei eta laguntzei buruz zer pertzepzio duten jakiteko balio behar die proposatutako txantiloiak elkarrizketatzaileei.

Ez dago galdetegi gisa erabiltzeko pentsatua; izan ere, litekeena da estandar batzuetan beharrezkoa izatea informazioa testuinguruan kokatzea edo informazio gehiago ematea. Era berean, gure ustez, praktikan aplikatu eta egokia den baloratu ondoren, estandar horiek egokitzeko lan prozesu bati ekin beharko litzaioke, ulergarriak izan daitezen eta komunikatzeko zailtasunak dituzten edo narriadura kognitibo aurreratua duten pertsonen pertzepzioaren eta esperientziaren berri ere jaso ahal izan dadin.

Azken batean, pertsonen pertzepziotik lortutako balioak laburbiltzen dituen koadro bat eta irudikapen grafikorako proposamen bat jasotzen dira

TRATU ONA ETA BIZITZAKO PROIEKTUETAN LAGUNTZEA	EBALUAZIOA			
	Gutxitan	*Batzuetan*	*Ia beti*	*Beti*
E1.1: Hurbiltasunez eta errespetuz tratatzen naute	☐	☐	☐	☐
E2.1: Langileek ondo ezagutzen naute	☐	☐	☐	☐
E3.1: Nire laguntzen eta zainketen planaren plangintzan eta ebaluazioan parte hartzen dut	☐	☐	☐	☐
E4.1: Jasotzen ditudan zainketa eta laguntzetan konfiantza eta segurtasuna sentitzen ditut	☐	☐	☐	☐
E5.1: Nire ingurunera iristeko eta nahi dudan moduan parte hartzeko behar ditudan laguntzak ditut	☐	☐	☐	☐

Zerbaiten falta nabaritzen duzu?

Zer hobetuko zenuke?

Erakundeak (zentroak/unitateak/profesionalek) egindako aldaketaren bat identifikatzen duzu, zure bizitza hobetzen lagundu duena?

ANTOLAMENDUA: DINAMIKAK ETA ROLAK	EBALUAZIOA			
	Gutxitan	*Batzuetan*	*Ia beti*	*Beti*
E1.2: Niretzat garrantzitsua den informazioa daukat	☐	☐	☐	☐
E2.2: Laguntzen didaten profesionalen aldetik konpromisoa eta konfiantza sentitzen ditut	☐	☐	☐	☐
E3.2: Nire eguneroko bizitzaren antolaketan eta eragiten didaten erabakietan parte hartu dezaket	☐	☐	☐	☐
E4.2: Behar ditudan osasun arreta eta zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean	☐	☐	☐	☐
E5.2: Rol edo funtzio sozial bat baino gehiago bete dezaket	☐	☐	☐	☐

Zerbaiten falta nabaritzen duzu?

Zer hobetuko zenuke?

Erakundeak (zentroak/unitateak/profesionalek) egindako aldaketaren bat identifikatzen duzu, zure bizitza hobetzen lagundu duena?

BIZITZA ESANGURATSUA IZATEKO INGURUNE ETA GIROAK	EBALUAZIOA			
	Gutxitan	*Batzuetan*	*Ia beti*	*Beti*
E1.3: Mugarik gabe erabiltzen ditut bizi naizen espazioak	☐	☐	☐	☐
E2.3: Leku eroso eta irisgarrian bizi naiz	☐	☐	☐	☐
E3.3: Non eta zer ingurunetan bizi naizen aukeratu dezaket	☐	☐	☐	☐
E4.3: Nire ingurunea segurua eta babesgarria da	☐	☐	☐	☐
E5.3: Nire ingurunearekin konektatuta sentitzen naiz	☐	☐	☐	☐

Zerbaiten falta nabaritzen duzu?

Zer hobetuko zenuke?

Erakundeak (zentroak/unitateak/profesionalek) egindako aldaketaren bat identifikatzen duzu, zure bizitza hobetzen lagundu duena?

PERTSONA ARTEKO HARREMANAK	EBALUAZIOA			
	Gutxitan	*Batzuetan*	*Ia beti*	*Beti*
E1.4: Nahi ditudan harremanak ditut zentro barruan nahiz kanpoan	☐	☐	☐	☐
E2.4: Axola zaizkidan pertsonak nire eguneroko bizitzan daude	☐	☐	☐	☐
E3.4: Norekin biziko naizen eta nork lagunduko nauen aukeratu dezaket	☐	☐	☐	☐
E4.4: Bakarrik ez sentitzen laguntzen didate	☐	☐	☐	☐
E5.4: Nire inguruan jarduerak egiten ditut nire komunitateko beste pertsona batzuekin batera	☐	☐	☐	☐

Zerbaiten falta nabaritzen duzu?

Zer hobetuko zenuke?

Erakundeak (zentroak/unitateak/profesionalek) egindako aldaketaren bat identifikatzen duzu, zure bizitza hobetzen lagundu duena?

Kanpo ebaluazioa

Barne ebaluazioarekin edo autoebaluazioarekin batera, kanpo ebaluazioko prozesuetan (edo heteroebaluazioan) ere parte hartu dezakete zentroek eta zerbitzuek. Erakunde askok jada ezarrita dituzte kalitatea kudeatzeko sistema batzuk, baimendutako aholkularitza enpresekiko kontratuen bidez kanpo auditoretzak egitera behartzen dutenak. Horrela lortzen eta/edo mantentzen dira kalitateko ziurtagiriak, araututako araudien arabera.

Era berean, bada zentro eta zerbitzuen ikuskapenerako Foru Zerbitzu bat ere. Haren eginkizunak gizarte zerbitzuen arloko lege xedapenak eta oinarrizko bermeak betetzen direla egiaztatzeko eta ahalbidetzeko jarduerak dira. Gaur egun, *ex ante* erregulazio ereduetan oinarritzen dira gehiago. Prozesuak eta egiturak aldez aurretik arautzera eta ikuskatzera bideratuta daude nagusiki, eta ez diete hainbeste begiratzen pertsonengan lortzen diren emaitzei, bizi kalitatearen irizpideak kontuan harturik.

Proposatzen dugun eredua *ex post* ereduetara hurbilduko litzateke gehiago. Emaitzak ebaluatzeari begiratzen zaio gehiago, bizi kalitatearen ikuspegitik, eta ez hainbeste eskakizunak egiaztatzera. Haren oinarrian, araudiaz harago zehaztutako eta pertsonan zentratutako kalitate estandar adostuak daude. Zalantzarik gabe, aurrerapauso bat da ikuspegiari eta orientazioari dagokienez, eta gaur egun egiten den ikuskatze ekintza osatzeko aukera ematen du.

Kanpo ebaluazioko prozesua izateak esan nahi du erakundetik kanpoko talde edo profesional batek ebaluatzen duela zenbateraino garatu diren zenbait alderdi (kasu honetan, estandarrak), hala nola tratua, jarduera egituratzen duten antolamenduzko dinamikak, pertsonek inguruan dituzten giro eta inguruneak, eta zein den egoera interakzio aukerei eta sustatzen diren pertsona arteko harremanei dagokienez, edo zer emaitza edo inpaktu eragiten dituzten alderdi horiek eta lotutako jardunbideek pertsonengan.

Kanpo ebaluatzaileak direnez, objektibotasun eta inpartzialtasun handiagoz hurbildu eta beha dezakete, eta litekeena da horri esker hobeto identifikatzea, bai indarguneak, bai hobetu beharreko arloak.

Ebaluazioak hainbat zentrotan estandar berberei begiratzen dienez, konparazioak egin daitezke.

Gaur egun, Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuaren Zentroen Kudeaketa Integraleko Zerbitzuaren eskariz, Departamentuarekin lankidetza hitzarmenak edo itunak dituzten zentroen kanpo ebaluazioa egiteko prozesu bat jarri da abian. Prozesu horri esker, alde batetik, ereduaren pilotajea egin ahal izango da; horrekin batera, egungo egoeraren ebidentziak lortu ahal izango dira, ereduaren aplikaziotik abiatuta.

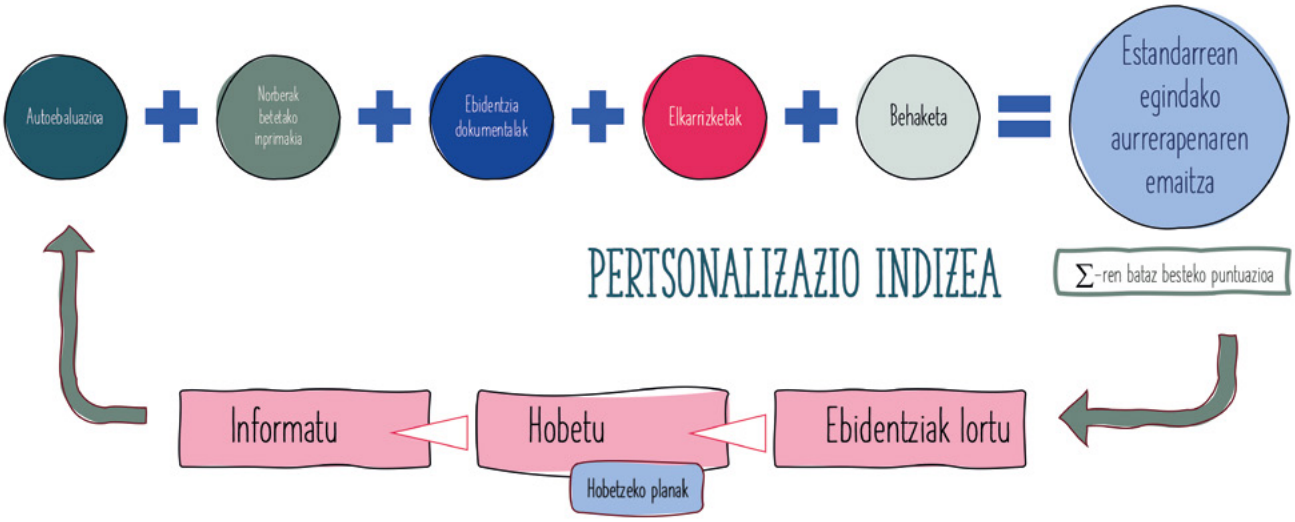
Analisi prozesua erreferentziazko estandarren inguruko "triangulatze" ariketa gisa planteatu da.

Profesional taldeak, pertsonek eta senideek elkarrizketa erdi-egituratu batzuetan egindako ekarpenetan, *in situ* egindako behaketetan, erreferentziako dokumentuak eskatuz bildutako informazioaren analisian eta *ad hoc* sortutako formulario bati emandako erantzunetan oinarrituta, ebaluazio sistemiko eta integratu bat egin daiteke, laguntzak eta zainketak emateari dagokionez erakundea zer egoeratan dagoen eta zer orientazio duen jakiteko.

METODOAK	BALIABIDEAK
Analisia	Autoebaluazio tresna *(ikus eranskinak)* Dokumentu espezifikoak *Ad hoc* formularioa *(ikus elementuak eranskinetan)*
Esplorazioa	Elkarrizketa erdi-egituratuak profesionalekin, pertsonekin eta familiekin Ereduaren estandarrak eta adierazleak
Behaketa	Elementu fisikoak eta ingurunekoak Ebaluazioari oinarri ematen dioten jardunbideak edo ebidentziak
Informazioaren laburpena eta antolamendua	Balio partzialak eta orokorrak kalkulatzeko sistema Ebaluazio txostenak Indarguneak eta hobetu beharreko arloak identifikatzea

Irizpide eta erreferentzia komun batzuen inguruan (estandarrak eta adierazleak) zenbait balorazio lortzea da kontua. Horrela, ikuspegi ahalik eta zabalena eta orokorrena eduki ahal izango da, dokumentuen, behaketaren eta narratibaren ebidentziak ekarriz, aurrera egiteko zer arlo hobetu behar diren identifikatzearren. Ildo horretan, emaitza orokorrak lortzeko aukera emateaz gain, zerbitzuaren dimentsio espezifikoei buruzko informazio partziala lor daiteke, baita printzipio gidariak egiten edo egingo diren jardunbideetan integratuta dauden ikusteko ere.

Pertsonalizazio indizearen emaitza osatzen duten azken balioak ebaluazio talde bakoitzean lortutako balioen batez bestekotik lortzen dira: erakundea edo profesional taldea, pertsonak eta familiak, eta kanpo behaketa.



Modu osagarrian, elementu sorta bat proposatzen da, kontrastea eta ebidentzia ekartzeko; *in situ* behaketarekin eta arakatze prozesuan lortutako informazioarekin batera, kanpo ebaluazioko sistema bat integratzea ahalbidetuko du.

Ebaluazio ereduko dimentsioen inguruko jardunbide egokien ebidentziak eta deskribatzaileak

TRATU ONA ETA BIZITZAKO PROIEKTUETAN LAGUNTZEA
• *Pertsonan zentratutako arretaren esparrutik datozen prozedurak edo jarduketak aplikatzen dira pertsonaren arreta prozesu osoan zehar, eta arreta berezia jartzen zaie mugarri esanguratsuei: adibidez, iriste prozesuari eta, hala badagokio, amaierari.*
• *Pertsonari begirako eta haren ongizatea hobetzeko ekintzak txertatu eta orokortu dira zentrora iristeko, harrera egiteko edo "etxez aldatzeko" prozesuari dagokionez (aurretiaz bisitak egitea zentrora, jatorrizko etxeetan bisitak egitea, bulegoko elkarrizketarik ez egitea, gela partekatuko bada gelakideak aldez aurretik ezagutzea, gauza edo objektu pertsonalak aldez aurretik ekartzeko aukera ematea, pareko "mentoreek" laguntzea, etab.).*
• *Zentroak eskubideen eta betebeharren dokumentu/gutun bat du, pertsonei eta hurbilekoei ematen eta azaltzen zaiena.*
• *Tratu ona sustatzen duten jardunbide profesionalen gidak edo eskuliburuak daude eta aplikatzen dira.*
• *Profesionalek nahikoa prestakuntza dute pertsonen intimitatea eta pribatutasuna bermatzeko (zainketa pertsonalak, kontu pribatuak edo pertsonalak, bizitza pribatuko lekuak, etab.)*
• *Zentroak prebentzioko edo jarduteko dokumentu/gida bat du norbait hurbilekoen edo profesionalen aldetik tratu txarren edo praxi txarren arriskupean egon dela susmo denerako, erantzun azkar, objektibo eta eraginkorra bermatzeko.*
• *Jarrera proaktiboa hartzen da, eta herritartasun eskubideen ezagutza eta erabilera bermatzen duten ekintza espezifikoak garatzen dira, pertsona guztiekin eta, hala badagokio, haien senide eta hurbilekoekin.*
• *Pertsonekin, familiekin edo hurbilekoekin batera taldeak edo "batzordeak" eratu dira, herritartasun eskubideen erabilera ezagutu eta alderdi horren jarraipena egiteko.*
• *Pertsonan zentratutako plangintzaren tresnak edo antzekoak aplikatzen dira interesak, harremanak eta ekarpenak identifikatzeko ("Nola nahi dut", "Zuk jakitea nahi dut", "profil pertsonalak", "ikaskuntza-erregistroak", etab.)*
• *Arreta-ibilbidean zehar aukerak eskaintzen dira eta egin daitezkeen aukeren erregistro bat dago, mugarri esanguratsuak barne hartzen dituena (egoitza zentrora sartzea; zer-nolako egoitza zentroa nahi duen eta zentro zehatz bat identifikatzea, unitate edo modulu espezifikoa, gela edo etxebizitza mota zehatza, norekin partekatuko duen, baldin eta partekatuko badu, erreferentziako profesionala, etab.).*
• *Eremu komunetan behaketa tresnak erabiltzen dira, dementzia edo narriadura kognitiboa duten pertsonen premiak zenbateraino asetzen diren identifikatzeko ("Dementia Care Mapping" edo DCM, ongizatearen adierazleak, "LIBE"...).*
• *Laguntzen eta zainketen banakako planetan premia eta lehentasun pertsonalekin, nahiekin, espiritualtasunarekin, sexualitatearekin, gizarteratzearekin eta antzekoekin lotutako alderdiak sartu dira.*

- *Planek barne hartzen dute zer nahiago duten pertsonek eguneroko errutinak antolatzeko orduan, hala nola jaikitzean, oheratzean, jatean, komunera joatean, higiene pertsonalean, eta abar, eta, ahal den neurrian, haien ongizatea eta autonomiaren garapena sustatzen saiatzen dira.*
- *Aldizka egiten zaie jarraipena pertsonaren egoera funtzional, kognitibo, emozional eta erlazionalari, detektatutako sindrome geriatrikoei eta bizi kalitatearen pertzepzioari. Sartzeko prozesuan egiten da, eta aldizkakotasuna sistematizaturik dago (urtean behin gutxienez).*
- *Bizi kalitatean edo harremanen ongizateari lotutako beste neurri batzuetan emaitzak lortzeko tresna estandarizatuak erabiltzen dira.*
- *Planak pertsonekin batera planifikatzen eta ebaluatzen dira, eta senideak edo hurbilekoak ere inplikatzen dira.*
- *"Ase gabeko beharrak" identifikatzeko prozedurak aplikatzen dira, baita eztabaida prozedurak ere, erabakiak elkarrekin hartzeko eta arriskuak dituzten lehentasunak lantzeko.*
- *Bizitza amaierari lotutako alderdiak pertsonekin lantzen dira, arretaren plangintza partekatua barne harturik. Dokumentu/gida bat dago bizitza amaierako erabakiak eta arreta aurrez planifikatzeko.*
- *Zentroak doluari edo galerari aurre egiteko laguntza jarduerak jartzen ditu halakoak behar dituzten familien edo hurbilekoen eskura.*
- *Kexak eta erreklamazioak erregistratzeko eta kudeatzeko prozedura zehaztu eta partekatu bat dago, pertsonen balorazioa jasotzen duena.*
- *Pertsonen gogobetetzeari edo ongizateari buruzko inkestak egiten dira, baita narriadura kognitiboa duten pertsonen kasuan ere.*
- *Familientzako eta/edo hurbilekoentzako gogobetetze edo ongizate inkestak daude.*
- *Azken urteetan, zehazki, pertsonan zentratutako plangintzari, loturarik gabeko zainketei, zainketen etikari eta bizitza amaierako laguntzari buruzko prestakuntza ekintzak sartu dira.*

ERAKUNDEAREN KULTURA: ROLAK, LIDERGOA ETA ANTOLAMENDU DINAMIKAK

- *Zentroak "ongietorri dokumentu" edo "bizikidetzarako eskuliburu" bat du, "irakurketa errazeko" formatuan eta hizkuntza erraz eta ulergarrian. Funtzionamendua eta jarduerak deskribatzen dituzte, eta parte hartzearen eta norberaren bizitzaren gaineko kontrola izatearen garrantzia nabarmentzen dute.*
- *Berariazko prozedura edo tresnak daude laguntza eta/edo tratamendu espezifikoetarako baimen espresua eskatzeko, idatziz jasotzeko eta berrikusteko, eta, hala badagokio, eskubide bat mugatu edo murriztu dela zehazten du.*
- *Hartutako erabakiak berrikusteko aukera dago, eta horretarako maiztasuna ezarri da.*
- *Pertsonen informazioa konfidentzialtasunez tratatzen dela bermatzen duen prozedura bat dago (DBLO).*
- *Zentroa bizikidetza unitate edo moduluetan dago antolatuta (gehienez 25 pertsona, 126/2019 Dekretuaren 10. art.). Funtzionamendu independentea dute, eta lantalde egonkorrak esleitu zaizkienez, arreta zuzeneko profesionalen txandakatzea minimizatu da.*
- *Unitateak antolatu edo multzokatzeko irizpide malguak aplikatzen dira, kidetasunak edo bizikidetza kontuan hartuta, eta ez soilik mendekotasun maila edo bilakaera klinikoa.*
- *Badira lidergo ezagun batzuk, hobekuntzarekin eta eraldaketarekin konprometituak, zainketa eredu berrien ikuspegiarekiko eta balioekiko koherentzia eta barne-lerrokatzea zaintzen dutenak. Horretarako, honako hauek sustatzen dira: antolamendu jardunbideak partaidetzaz berrikustea, praktikan laguntzeko sistemak sustatzea (presentziala edo digitala), etengabeko prestakuntzaren aldeko apustua, arreta pertsonalizaturako beharrezko diren balio anitzeko rolak zehaztea, eta jardunbideak aztertzeko eta berrikusteko eta autozainketarako guneak.*
- *Aldian behin taldean lan egiteko guneak aurreikusi eta antolatu dira, laguntzaileak barne direla.*
- *Prozedurak eta espazioak egituratu dira arretaren eta zainketen analisia, deliberazioa eta jarraipena ikuspegi etiko batetik egiteko, ezagutza eguneroko arretara transferitze aldera.*
- *Erakundean (bio)etikako batzorde bat dago, jardunbide egokiak kontsultatzeko eta gomendatzeko.*
- *Komunikatzeko eta koordinatzeko sistema bat dago, kasua modu integralean kudeatzeko informazio esanguratsua lortzea ahalbidetzen duena, alderdi interesdun guztiek eskuragarri izan dezaten.*
- *Unitateko/moduluko/solairuko bilera eta batzarretako edo familien batzordeko aktak erregistratzen dira.*
- *Unitatearen koordinazio rola zehaztuta eta garatuta dago.*
- *"Erreferentziako profesionalaren" figura dago (Eusko Jaurlaritzaren 126/2019 Dekretua, 27. art.). Zuzeneko arretako profesionala da, komunikazio prozesuaren bermatzaile eta bideratzailea, eta premiak identifikatu, laguntzak eman, eta pertsonen eta haien senideen edo hurbilekoen arreta ebaluatzen du, hasieratik.*

- *Zentroak prozedura edo irizpide partekatuak ditu erreferentziako profesionala definitzeko eta esleitzeko.*

- *Zentroak "harrera plan" bat du profesional berrientzat, eta barne hartzen ditu haien prestakuntza, jardunean laguntzea eta gainbegiratzea (aurrez aurreko bitartekoak eta/edo digitalak).*
- *Zentroak etengabeko prestakuntzako plan bat du, gaitasun profesionalen egokitzapena, birziklapena eta hobekuntza bermatzeko. Plan horrek etikari, tratu onari, bizi kalitateari, eskubideei, zahartzeari eta dementziari buruzko alderdiak biltzen ditu.*
- *Prestakuntza planetan osasun-zaintzako jarduerak sar daitezke, berariaz: transferentziak, disfagia, drainatzeak, presio-ultzerak, larrialdiak, etab.*
- *Zentroak ebaluazio sistema bat du zuzeneko arretako profesionalen laneko gaitasun zeharkako eta espezifikoak aldian behin ebaluatzeko.*
- *Aldizka aplikatzen dira laneko giroa edo ongizatea ebaluatzeko tresnak: komunikazioa, lanaren eta kargen antolamendua, garapen profesionala, lanaren aitorpena...*
- *Laneko giroa edo ongizatea onargarria da (egindako azken ebaluazioaren emaitzak).*

- *Informazioa ematen da eta, ahal den neurrian, eguneroko antolamenduari buruzko erabakien berri ematen da, unitateko, solairuko edo zentroko espazioetan langileak edo esku hartzeak modu esanguratsuan aldatuko badira.*
- *Jarduerak pertsonekin batera identifikatzen eta programatzen dira, haien interesei erantzuteko, dementzia edo narriadura kognitiboa duten pertsonak ere barne direla.*
- *Intrusiboak edo alferrikakoak izan daitezkeen praktikak ez dira modu orokortuan aplikatzen (balorazio psikologikoak).*
- *Jarduera plan bat edo hura planifikatzeko eta ebaluatzeko prozedura bat dago, pertsonen balorazioa barne hartzen duena.*

- *Dokumentazioari edo kudeaketa sistemei buruzko oharrak edo adostasun-ezak daude (ikuskapen aktak edo auditoretza txostenak).*
- *Betekizun funtzionalei buruzko oharrak edo adostasun-ezak daude (ikuskapen aktak edo auditoretza txostenak).*
- *Langileen eskakizunei, ratioei eta/edo kualifikazioari buruzko oharrak edo adostasun-ezak daude (ikuskapen-aktak edo ikuskapen-txostenak).*

BIZITZA ESANGURATSUA IZATEKO INGURUNE ETA GIROAK

- *Inguruneak irisgarriak dira, arriskuetatik babesten dute, eta zentzumenetarako atseginak dira (usainak, soinuak, koloreak, argia edo tenperatura). Giro etxetiarragoak lehenesten dira, eredu instituzionaletatik urrun.*
- *Arkitekturaren nahiz ingurunearen arloko esku hartzeak egin dira, barruko espazioen kalitatea, altzari motak eta horien banaketa, argiztapena edo erabilitako materialak hobetzeko. Helburua pertsonen autonomia, ongizatea eta etxean daudelako sentimendua ere hobetzea izan da.*
- *Esku hartzeak planifikatzean eta gauzatzean, kontuan hartu dira profesionalen eta eremuan bizi diren gainerako pertsonen beharrak, iritzia edo ikuspuntua.*
- *Hobekuntzak egin dira bizikidetza unitateen edo moduluen horniduran, eguneroko zereginak modu autonomoagoan egin ahal izateko (arropa garbitzea, lisatzea, kozinatzea, etab.).*
- *Eremu komunek pertsona talde txikien bizikidetza eta interakzioa ahalbidetzen dute (ilaratan eta taldetan jarri gabe), eta erakargarriak eta zentzumenetarako atseginak ikusten dira, haurrentzako moduko dekoraziorik edo itxura instituzionalik gabe.*
- *Eremu komun eta/edo balioaniztun nahikoak eta askotarikoak daude, bertan pertsona talde txikiak egotea eta erlazionatzea, naturarekin kontaktua izatea, eta abar ahalbidetzen dutenak.*
- *Behar adina banakako gela daude.*

- *Zentroan bizi diren pertsonak askatasunez sar daitezke zentroko guneetara (beren gela erabiltzea, logelako giltza, postontziak, eremu komunetara sartzea, etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzea, eta mugikortasunean eta norberaren gauzak erabiltzeko aukeran kontrol handiagoa errazteko beste jardunbide batzuk).*
- *Pertsonen parte hartzea eta irisgarritasuna errazteko laguntza produktuak daude.*
- *Mugimendu-murrizketak ezabatzeko edo gutxitzeko programa edo neurri aktiboak aplikatu dira, eta horien jarraipena egiteko eta gainbegiratzeko prozedurak ezarri dira.*
- *Prozedura edo plan eguneratu bat dago euspen eta loturen identifikaziorako, preskripziorako, baimen informaturako eta jarraipenerako, horiek murriztu edo ezabatze aldera (1/2022 Instrukzioa, urtarrilaren 19koa, Estatuko Fiskaltza Nagusiarena).*

- *UPSI motako unitateen kasuan, prozedura espezifiko bat dago neurriaren jarraipena egin eta, hala badagokio, egokia den berriz aztertzeko.*

- *Arrisku edo larrialdi egoeretarako kontingentzia planak edo protokoloak daude, eta ezagutzen dira.*
- *Zentroak medikazioa agindutakoaren arabera prestatzeko sistema bat du, baita erregistro sistema bat ere, zer medikazio eman den eta zer gorabehera izan diren idatziz jasotzeko aukera ematen duena.*
- *Osasuna prebenitzeko eta sustatzeko jarduerak egiteko plan edo programazio bat dago.*
- *Zentroak nutrizio-programa egokia du egoiliarren beharrak eta lehentasunak asetzeko.*
- *Zentroak infekzioak edo gaixotasun infekzioso-kutsakorrak prebenitzeko eta halakorik denean jarduteko dokumentu/gida bat du.*
- *Zentroak inkontinentziak prebenitzeko eta hobetzeko sistema bat du behar dutenentzat.*
- *Zentroak presio-lesioak prebenitzeko sistema deskribatzen duen dokumentu/gida bat du.*
- *Zentroak mugiezintasunarekin lotutako arriskuak prebenitzeko eta halakoak direnean jarduteko dokumentu/gida bat du.*
- *Zentroak erorikoak prebenitzeko, arriskuak ebaluatzeko eta haien aurrean jarduteko sistema deskribatzen duen dokumentu/gida bat du.*
- *Komunitatean dauden beste baliabide batzuekin batera jarduerak egiten ditugu.*
- *Komunitateari zuzendutako proiektuak edo jarduerak sustatzen dira, pertsonen ekarpenak ikusarazteko eta sentsibilizatzeko.*
- *Aldizka, herritarrei "irekitako" jarduerak egiten ditugu zentro barruan nahiz kanpoan.*

- *Instalazioen egoerari buruzko oharrak edo adostasun-ezak daude (ikuskapen aktak edo auditoretza txostenak).*
- *Segurtasunari buruzko oharrak edo adostasun-ezak daude (ikuskapen aktak edo auditoretza txostenak).*
- *Betekizun materialei buruzko oharrak edo adostasun-ezak daude (ikuskapen aktak edo auditoretza txostenak).*

PERTSONA ARTEKO HARREMANAK

- *Pertsonekin onarpenetik eta enpatiatik komunikatzen da, haien beharrak identifikatzeko eta ulertzeko ahaleginak egiten dira, eta profesionalek beharrezko gaitasun erlazionalak dituztela bermatzen da, pertsonak aintzat hartu, errespetatu eta ongi tratatzeko konpromisotik abiatuta.*
- *Elkarrekintza instrumentalak eta sozioafektiboak uztartzen dira, eta behar adina denbora ematen da erlazionatzeko eta pertsonek behar dituzten premiei eta zainketei erantzuteko.*
- *Langileak ahalegintzen dira eta konpromisoa dute, ahal den neurrian, pertsonen bakardadea hautemateko eta hari galga jartzeko, senide edo hurbilekoekin kontaktuak erraztuz edo harreman horiek mantentzeko behar diren laguntzak antolatuz.*
- *Bakardadearen, depresioaren edo ongizate erlazionalaren sentimenduak identifikatzeko tresna estandarizatuak erabiltzen dira: UCLAren eskala; lotura afektiboen eta laguntza sozialaren dimentsioaren adierazleak (IVES); bizi kalitatea baloratzeko eskalak: ASCOT, CQL, GENCAT...*
- *Partekatutako plangintza eta ebaluazio bilera formalez gain, pertsonari eta, hala badagokio, senideei edo hurbilekoei entzuteko eta haiekin hitz egiteko espazioak sustatzen dira eskuarki eta orokorki.*

- *Senideek edo hurbilekoek zentroaren eguneroko bizitzan izan ohi duten parte hartzea errazteko eta areagotzeko prozedurak eta jarduerak daude.*
- *Jarduerak planifikatzean eta egitean pertsonak eta haien senideak edo hurbilekoak inplikatzen dira, eguneroko errutinak antolatzeko orduan zer lehentasun dituzten jasorik (hala nola jaikitzean, oheratzean, jatean, komunera joatean, higiene pertsonalean, eta abar) eta, ahal den neurrian, haien ongizatea eta autonomiaren garapena sustatzen saiatzen dira.*
- *Zainketei buruzko erabakietan parte har dezatela sustatzen da, baita zainketak ematen ere.*
- *Zentroak familien edo hurbilekoen eskura jartzen ditu pertsonak behar dituen oinarrizko zainketetan, segurtasunean eta tratu onean laguntzeko eta trebatzeko jarduerak.*
- *Pertsonak eta haien senide edo hurbilekoak inplikatzen dira eguneroko bizitzari buruzko proposamenak aztertzen direnean (ordutegiak, jarduerak, otorduak, garbiketa, bizikidetza arauak, etab.)*

- *Espazio formalak (batzarrak edo senideen batzordea) edo informalak egituratu dira, gogoeta egiteko eta eguneroko bizitzari buruzko proposamenak eztabaidatzeko (ordutegiak, jarduerak, janaria, garbitasuna, bizikidetza arauak, etab.).*
- *Ordutegiak eta bisitak malgutzeko neurriak aplikatzen dira, senideak edo hurbilekoak bertan egon ahal izateko, edo boluntarioak egon daitezela sustatzen da, zainketetan eta eguneroko bizitzan presentzia eta inplikazio handiagoa izan dezaten.*
- *Funtsezkotzat jotzen da pertsonak beren komunitateko kide izatea, eta horretarako ahaleginak eta jarduerak azpimarratzen dira.*
- *Askotariko tresnak erabiltzen dira, hala nola komunitateko mapak, interesen erregistroak, presentzia eta ekarpena, harremanen zirkuluak.*
- *Laguntza komunitarioei eta ingurunearekiko harremanei eustea edo halakoak aktibatzea sustatzen da. Beharrezkoa bada, behar diren laguntzak jartzen dira horretarako (garraioa, laguntzaileren bat, teknologia berriak...).*
- *Belaunaldien artean harremanak izateko eta elkartzeko ekintzak edo espazioak finkatuta daude, elkarrekikotasunean oinarrituak.*
- *Zentroak boluntarioak sustatu, lagundu eta trebatzeko dokumentu/gida bat du.*
- *Boluntarioen presentzia eta laguntza sustatzen da, banaka zein taldeka.*

Hobetzeko planak

Erakundean hobetzeko ekintzak behar dituzten elementuak zein diren identifikatzeko eta mugatzeko aukera aurrera egiteko abagune bat da. Proposatutako ebaluazio ereduak erreferentzia argiak eskaintzen ditu, haiei erreparatuz jarduera eta neurri zehatzen garapena planifikatzeko.

Ebaluazioak (barnekoak nahiz kanpokoak) identifikatu duenaren arabera, garapen maila txikiena duten edo bultzatu edo are finkatu nahi diren irizpideak garatzeko egingo diren neurriak jasoko dira planean. Antolaketaren eta esperientziaren dimentsioen esparruko alderdi edo irizpide zehatz edo partzial batzuetan zentratu behar badira ere, erne ibili beharko da ereduaren ikuspegi orokorra ez galtzeko. Plan horiek urtebeteko irismena izan beharko lukete. Ondoren, ebaluazio orokorra errepikatu beharko litzateke.

Ongi dakigu jauzi kultural kualitatibo handia dakarrela honek, baina zerbitzu, unitate edo etxebizitza bakoitza osatzen duten profesionalen, erabiltzaileen eta senideen laguntzarekin definitu beharko lirateke planak. Era berean, jarraipen eta ebaluazio prozesuak ere modu partekatuan egin beharko lirateke.

Informazioa aztertzeko prozesuaren ondoren, eta aurrerapen mailaren arabera zer balio esleituko zaion (1-2-3-4) adostutakoan, hurrengo fitxa betetzeko aukera ematen da (adibide gisa), dimentsio bakoitzean lortutako indarguneak edo lorpenak eta hobetzeko aukerak zein diren identifikatzeko.

TRATU ONA ETA LAGUNTZA	PUNTUAK	ANTOLAMENDU DINAMIKAK	PUNTUAK
Indarguneak/aurrerapenak			
Hobetzeko aukerak			
INGURUNEAK ETA GIROAK	**PUNTUAK**	**PERTSONA ARTEKO HARREMANAK**	**PUNTUAK**
Indarguneak/aurrerapenak			
Hobetzeko aukerak			

Proposatutako neurri bakoitzak elementu hauek hartu beharko lituzke barnean gutxienez:

- zer emaitza espero diren
- jarraipenaren edo dinamizazioaren ardura nork hartuko duen
- zer jarduera zehatz aktibatuko diren
- zer baliabide jotzen diren beharrezkotzat (ekonomikoak, materialak edo pertsonalak)
- zer tenporizazio kalkulatzen den
- jarraipena egiteko adierazleak zein diren

Planak hileroko edo bi hilean behingo jarraipena izan beharko luke, ekintzak, aurrerapenak edo zailtasunak berrikusi eta behar diren egokitzapenak egin ahal izateko.

Terminoen glosarioa

Printzipioak	*Pertsonen ongizatea eta bizi kalitatea hobetzeko zerbitzuen jarduna eta lanbideko jardunbideak bideratu eta arautu behar dituzten balioen eta giden multzoa.*
Dimentsioak	*Bizitza, esperientzia eta antolamendua taxutzen eta egituratzen duten propietate eta arloen multzoa.*
Estandarrak	*Eskainitako laguntzak zertan oinarritu behar diren eta/edo zer emaitza lortu behar diren zehazten duten "arauen" edo erreferentziako irizpideen multzoa.* *Arreta pertsonalizatuko planak egiteko eta pertsonei behar dituzten laguntzak emateko orduan erreferentzia bihurtzen dira estandar horiek, eta, beraz, erreferentzia dira, halaber, pertsonen bizi kalitatearen ikuspegitik arreta eta zerbitzuen hobekuntza eta kalitatea orientatuko dituzten barne ebaluazioak (autoebaluazioa) eta kanpo ebaluazioak (heteroebaluazioa) egiteko orduan.* *Formulatu diren bezala tresna baliotsua izan daitezke, pertsonok zer eskubide ditugun eta horrelako zerbitzuetara sartzean eta horietan laguntzak jasotzean zer emaitza espero ditzakegun jakiteko.* *Erakundeentzat, kasu batzuetan adierazleetan oinarritzen dira; beste batzuetan, berriz, arreta emateko moduari buruzko irizpide zabalagoak dira.* *Estandar bakoitza 3 adierazleren inguruan egituratu da.*
Adierazleak	*Erreferentziako estandarra osatzen duten egiturazko alderdi partzial ebaluagarriak identifikatzen dituen informazio sistema. Egoera, jarduera edo esperotako emaitza baten zantzuak edo seinaleak ematen dituen tresna kuantitatibo edo kualitatiboa izan daiteke.*
Ebidentziak	*Adierazleak betetzera zenbateraino hurbildu den eta proposatutako estandarrak lortzeko bidean zenbateraino aurreratu den oinarritzeko balio duten elementu objektibagarriak. Zerbitzuaren edo erakundearen kalitatearekiko konpromisoari lotutako ikuspegi operatibo batetik identifikatzen dira. Modu espezifikoan, pertsonengan duten inpaktuari eta emaitzei lotutako adierazle kuantitatiboekin osatzen dira, konparazio irekiak egin ahal izateko. Era berean, erreferentzia bat eskaintzen dute erregistro horietarako behar diren tresnak identifikatzeko.*
Autoebaluazioa	*Prozesu honen bidez, erakundeak (zuzendaritzak eta profesionalek) jardunaren maila aztertzen eta ebaluatzen du. Indarguneak eta ahuleziak identifikatzea ahalbidetzen du, pertsonalizazioarekin koherenteak diren jardunbideak eta pertsonalizaziotik urruntzen direnak identifikatuz, eta, beraz, hobekuntza ekintzak planifikatzeko bidea ematen dute.*
Heteroebaluazioa (kanpo ebaluazioa)	*Prozesu honen bidez, pertsona batek, pertsona talde batek edo kanpo erakunde batek jarduna ebaluatzen du, arretaren adierazleetara eta estandarretara zenbateraino hurbildu eta bete diren ikusteko. Informazioa biltzeko hainbat tresna eta metodo ditu ardatz: besteak beste, autoebaluazioaren eta aurkeztutako ebidentzien behaketa, ikuskapena eta analisia; eta interes talde nagusien iritzi eta pertzepzio subjektiboen analisia, horiek osatzen dituzten estandar eta adierazleen inguruko elkarrizketak, inkestak edo autotxostenak eginez, erreferentziako aldi jakin baterako. Ebaluazioa kanpotik egiteko modu bat da, erakundearen beraren autoebaluazioaren ikuspegi osagarri bat ematearren.*
Pertsonalizazio indizea	*Parametro edo neurri honek modu integratuan laburbiltzen du erreferentziazko estandarren garapen maila zein den, adierazle multzoaren ebaluazio prozesutik abiatuta, oinarrizko edo erreferentziako aldi jakin baterako. Hura lortzeko, batez besteko kalkulu bat egin behar da, jasotako balioen batukaritik ateratzen dena (**Σ** balioak / adierazleen edo estandarren **kopurua**).*

Erreferentzia bibliografiko eta dokumentalak

- *12/2008 Legea, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa*. EHAA, Eusko Jaurlaritza (2008)
- *126/2019 Dekretua, uztailaren 30ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza zentroei buruzkoa.* EHAA, Eusko Jaurlaritza (2019).
- *119/2021 Foru Dekretua, bizikidetzako unitateen antolaketa arautzen duena mendekotasuna duten adinekoentzako egoitzen foru zerbitzua ematean.* Bizkaiko Foru Aldundia (2021).
- *Resolución de 28 de julio. Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).* Eskubide Sozialen eta 2030 Agendaren Estatu Idazkaritza (2022).
- *Nafarroako Foru Komunitatean adinekoen egoitza-plazak, eguneko egonaldiak, garraioa eta eguneko zentroak kudeatzeko kontratazio-sistema irekiaren edo Open House sistemaren klausula teknikoen agiria. Eskubide Sozialen Departamentua.* Nafarroako Gobernua (2022).
- *Anteproyecto de Decreto por el que se regula el personal del modelo de Atención Integral Centrada en las Personas, en las residencias de personas mayores y la coordinación sociosanitaria en la atención de los cuidados.* Osasun eta Gizarte Politiken Kontseilaritza, Errioxa (2024).
- *Ley 3/2024, de 12 de abril, reguladora del modelo de atención en los centros de carácter residencial y centros de día de servicios sociales para cuidados de larga duración en Castilla y León.* Gaztela eta Leon (2024).
- *Plan Interdepartamental de Atención e Interacción Social y Sanitaria (PIAISS).* Kataluniako Generalitata (2017).
- *Arreta Soziosanitario Osoko Proiektua (PAISS).* Nafarroako Gobernua (2018).
- *Estrategia CuidAS. Asturiasko Printzerria* (2022).
- *Liburu berdea. Gipuzkoa: etorkizuneko egoitzarako trantsizioa.* Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2022).
- *Zaintza Herrilab Estrategia.* Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2023).
- *Gipuzkoa Zaindu: Zainketen eta Gizarte Politiken 2030 Agenda.* Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2024).
- *Estrategia estatal para un nuevo modelo de cuidados en la comunidad: Un proceso de desinstitucionalización (2024-2030).* Gizarte Eskubideen, Kontsumoaren eta 2030 Agendaren Ministerioa (2024).
- *Desgaitasuna duten pertsonei eta buru-nahasmendua duten pertsonei arreta emateko eredua.* Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2015).
- *Gizarteratzeko arreta-eredua.* Barne-dokumentua - Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimak Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuaren manual operatiboa, GFA (2021).
- *Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuak pertsonalizatzeko gida. Zerbitzu pertsonalizatuago batzuetarantz jotzeko elementuak eta gomendioak.* Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua, GFA (2021).
- *Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arloan esku hartzeko ereduaren gakoak eta arretarako gomendio praktikoak.* Gizarte Politiketako Departamentua, GFA (2022).
- *Pertsonalizazioa 2030. Gipuzkoako Gizarte zerbitzuak pertsonalizatzeko adierazleen gida (Gipuzkoako Foru Aldundia, 2023).*

- *Ebaluazioa 2030. Gipuzkoako gizarte-politiketan ebaluazio sistemikoa sustatzeko oinarriak. Zainketen eta Gizarte Politiken Departamentua, GFA (2023).*
- *Quality indicators*. Care Inspectorate Scotland (2018).
- *Self-evaluation for inprovement- your guide*. Care Inspectorate Scotland (2019).
- *A quality framework for care homes for adults and older people.* Care Inspectorate Scotland (2022).
- *Estructuras para la gestión del conocimiento y la garantía de la calidad en materia de atención a la dependencia. Gaztela eta Leongo Junta -SiiS (2020).*
- *Estándares de atención para centros residenciales de personas mayores. Estrategia para la transformación del modelo de cuidados de larga duración a personas adultas en el Principado de Asturias (2021).*
- *Atenció integrada social i sanitària. Marc avaluatiu del model d'atenció sanitària integrada per a persones en residències de Catalunya.* Departament de Salut i Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya (2022).
- *Modelo de calidad plena 2022. Avanzando hacia la gestión de proyectos de vida*. Plena Inclusión (2022).
- *Estándares de calidad de centros de cuidados de personas mayores y procesos de registro, acreditación y monitoreo". Astur Fundazioa BIDentzat (2023).*
- *Manual de Estándares Servicios residenciales y servicios de día (Andaluziako Junta, 2024).*
- *Indicadores para medir la calidad de la atención en los centros residenciales para personas mayores de Álava. Resultados de un estudio piloto*. SIIS-Gizarte Politiketako Departamentua, GFA. Zerbitzuan 83 (2024).
- *Informe del grupo de expertos ad hoc sobre la transición de la asistencia institucional a la de base comunitaria.* Enplegu, Gizarte Arazo eta Aukeren Berdintasuneko Zuzendaritza Nagusia. Zerbitzuan, 49 (2011).
- *Creating person-centred organizations. Strategies and tools for managing change in health, social care and the voluntary sector*. Stirk, S., Sanderson, H. (2013).
- *Reordenación de la red de recursos y programas para la inclusión social de Gipuzkoa.* SIIS- Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua, Zerbitzuan 59 (2015).
- *Algunas pistas para la mejora del sistema de atención a la dependencia en España.* SIIS- Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua, Zerbitzuan 72 (2020).
- *El modelo ACP-gerontología: aplicar y evaluar la atención centrada en las personas en los servicios gerontológicos, Martínez T.(2019).*
- *Estructuras para la gestión del conocimiento y la garantía de la calidad en materia de atención a la dependencia. SiiS-Gaztela eta Leongo Gizarte Zerbitzuak (2020).*
- *El modelo de calidad de vida y apoyos: la unión tras veinticinco años de caminos paralelos.* Verdugo, M.A. et al., Siglo Cero, 52. libk. (2021).
- *Apoyos 2030: Un viaje para avanzar hacia apoyos personalizados y en la comunidad.* Plena Inclusión (2021).

- *Rutas de avance en la atención centrada en la persona*. Martínez T., Díaz-Veiga, P., Cerdó, M.F. Matia Institutua - Eusko Jaurlaritza (2021).

- *El reto de la calidad en servicios sociales. SiiS- Kantabriako Gobernua (2022).*

- *Los derechos personalísimos y la privacidad de las personas mayores. Fundación HelpAge International España- Gizarte Eskubideen, Kontsumoaren eta 2030 Agendaren Ministerioa (2024).*

- *Envejecer en el hogar. ecosistemas de cuidado de orientación local y comunitaria.* Comas-d'Argemir, D. Zerbitzuan 83 (2024).

- *Informes de diagnóstico de centros residenciales para personas mayores. Matia Fundazioa, (2024).*

- *Escala de potencial de transformación -EPT-.Gómez, A., Olaizola, L., Ezkerra, J., (2024)*

ERANSKINAK

1. eranskina. Autoebaluazioko

Hitzaurrea

Autoebaluazioaren helburu nagusia da gizarte-arretako zentro eta zerbitzuetan etengabeko hobekuntza bultzatzea eta sustatzea. Horrez gain, tresna bat eskaini nahi die zentro eta zerbitzu horiei, beren indarguneak eta hobetzeko aukerak identifikatu ahal ditzaten. Hau da, oro har, jakin ahal izan dezatela zer egiten duten ondo eta zer hobetu behar duten.

Ikuspegi integral hori aparteko aukera bat da egoitza zerbitzuetako lantaldeek haien kudeaketari buruzko hausnarketa orokorra bultza dezaten.

Funtsezko alderdi bakoitza berrikusita, diagnostiko bat lortuko du zentro bakoitzak. Hartara, zer egoeratan dagoen jakin ahal izango du, eta beste zentro eta zerbitzu batzuekin konparazioa egin.

Hobetu beharreko arloak zein diren identifikatu ondoren, zentro bakoitzak bere errealitatera egokitutako hobekuntza plan bat ezarri ahal izango du, egokitzat jotzen dituen eta identifikatuta dituen interes talde guztien parte hartzearekin.

Zentroak bere prozesuan aurrera egiten duen egiaztatzeko, autoebaluazioa aldizka berrikustea gomendatzen da (gutxienez urtean behin), eta zentroko komunitateak, guztien partaidetzarekin (profesionalak, pertsonak eta familiak), lortu diren emaitzak aztertu eta eguneratzea, eta aurreko autoebaluazioetako emaitzekin alderatzea.

Jarduera mailari, emaitzei eta prozesuei behatu behar zaie, baina funtsezkoa da zerbitzua esperimentatzen duten pertsonen eta haien senide edo hurbilekoen kontrastea eta parte hartzea izatea, haien ikuspuntuak lortzeko, bai eta egokitzat jotzen diren beste alderdi interesdun batzuena ere (administrazioak, beste erakunde batzuk edo komunitateko ingurunea bera).

Autoebaluazioa funtsezko hiru galderatan oinarritzen da.

- ***Nola gaude?*** *– Zer indargune identifikatzen ditugu eta zer eragin dute horiek esperimentatzen dituzten pertsonengan? Nolakoa da gure lidergoa? Nola dago gure taldea? Zenbateraino ahalbidetzen du gure inguruneak? Nola planifikatzen eta ebaluatzen dugu arreta? Nola ematen ditugu laguntzak?*

- ***Nola dakigu hori?*** *– Zer oinarri ditugu, zer elementuk frogatzen dituzte indargune horiek eta pertsonen ongizatean duten eragina?*

- ***Zer asmo dugu jarraian?*** *– Zeintzuk izango dira hobetzeko lehentasunak? Zer aldaketa egingo dira? Zer behar dugu? Nola ebaluatuko dugu eta noiz?*

BETETZEKO JARRAIBIDEAK

Adierazle bakoitzaren garapen edo aurrerapen maila zein den hautatzeko edo adierazteko, 3 aldagai hartuko dira kontuan: zenbateraino finkatu edo erdietsi diren pertsonan zentratutako arretaren jardunbide egokiak ebaluatutako adierazleetan; zenbaterainoko trebakuntza eta gaikuntza duten egiturazko langileek pertsonan zentratutako arretan, eta zer eragin egin den pertsonen bizi kalitatearen hobekuntzan, hura identifikatzeko tresnak aplikatuz.

1. maila- Konpromisoa: *Garrantzitsua dela ikusten dugu, eta alderdi hori hobetzeko ekintzak aztertzen ari gara, baina ez dugu ikusten nola egin egungo baliabideekin. Aurrera egiteko laguntza edo orientazioa beharko genuke. Diziplina anitzeko taldeko profesionalek pertsonaren zailtasunei eta premiei buruzko ikuspegia ematen dute, zeinek bere jakintza arlotik, eta, nolanahi ere, segurtasuneko alderdiak eta osasunaren zainketak lehenesten dituzte. Ez da aplikatzen pertsonen bizi kalitatearen gaineko eragina baloratzeko tresna estandarizaturik. Litekeena da horri buruzko kexak jaso izana.*

2. maila- Hasierakoa: *Denbora daramagu pertsonengan zentratuago dauden jarduerak txertatzen, baina oraindik ez dira dokumentu edo tresna espezifikoetan finkatu edo sistematizatu. Ikasitakoak erregistro batean jasotzen hasi gara, eta pertsonan zentratutako arretaren jardunbide egokiak izan litezkeenak identifikatzen. Egiturazko teknikariek prestakuntza espezifikoa dute, baina langile laguntzaileek ez hainbeste. Nolanahi ere, ez dute langileen % 50a gainditzen. Pertsonek ez dute horren inguruan hobekuntzarik hautematen, edo ez dago gure jardunbideen inpaktuaren ebidentziarik.*

3. maila- Aurreratua: *Erakundearen aldetik argia da pertsonalizazio handiago baten bidean aurrera egiteko konpromisoa. Profesionalak arreta eredu berrietan eta pertsonan zentratutako arretan prestatzen eta trebatzen direla bermatzen da (egiturazko langileen % 50 baino gehiago) eta tresnak, prozesuak eta dokumentuak egokitu dira, nahiz eta oraindik partzialki soilik. Jardunbide horiek pertsonengan duten eragina baloratzen hasi dira, eta horri buruzko aldaketak aintzat hartzen hasi dira.*

4. maila- Finkatua: *Zerbitzurako funtsezko alderdia da, horretarako jardunbide egokiak txertatu eta orokortu baitira, eta hala pertsonen nola familien aldetik aitorpena jasotzeko arrazoi izan dira. Egiturazko langile guztiak etikari, tratu onari, bizi kalitateari eta eskubideei buruzko alderdietan trebatuta daude. Pertsonen bizi kalitateari eta hobekuntzari buruzko frogak eta emaitzak daude.*

Identifikazio datuak

Zentroaren izena	**Zein udalerritan dagoen**	**Erakunde kudeatzailea**
Data	**Emaitza orokorrak (PI)**	
Autoebaluazioan parte hartu duten pertsonak		

Tratu ona eta bizitzako proiektuetan laguntzea

E1.1 HURBILTASUNEZ ETA ERRESPETUZ TRATATZEN NAUTE

Adierazleak	Autoebaluazioa
Zainketa pertsonalak duintasunez egiten dira, pribatutasuna, intimitatea eta pertsonak nahiago duena errespetatuz.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Eskubideak ezagutzea eta gainerako herritarren eskubide berberak erabiltzea sustatzen da (bozkatzeko eskubidea barne).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonek ez dute abusurik edo axolagabekeriarik jasaten.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Zentrora iristeko, harrera egiteko edo "etxez aldatzeko" prozesua hobetzeko helburua duten ekintzak txertatu eta orokortu dira (aurretiaz bisitak egitea zentrora, jatorrizko etxeetan bisitak egitea, bulegoko elkarrizketarik ez egitea, gela partekatuko bada gelakideak aldez aurretik ezagutzea, tresnak edo objektu pertsonalak aldez aurretik ekartzeko aukera ematea, pareko "mentoreek" laguntzea, etab.). - Antolamenduzko aldaketak ezarri dira rol, errutina eta harreman esanguratsuei eusten laguntzeko, eta eguneroko bizitzaren antolaketan parte hartu dezatela sustatzeko.- Jarrera proaktiboa hartzen da, eta herritartasun eskubideen ezagutza eta erabilera bermatzen duten ekintza espezifikoak garatzen dira, pertsona guztiekin eta, hala badagokio, haien senide eta hurbilekoekin.
Gatazkan sartzen diren balioen inguruan eztabaidatzeko metodologiak sistematizatu dira (arriskuen prebentzioa vs arriskuen kudeaketa eta autonomiarekiko errespetua).
Mugimendu-murrizketak ezabatzeko edo gutxitzeko programa edo neurri aktiboak aplikatu dira, eta horien jarraipena egiteko eta gainbegiratzeko prozedurak ezarri dira.
Pertsonekin, familiekin edo hurbilekoekin batera taldeak edo "batzordeak" eratu dira, herritartasun eskubideen erabilera ezagutu eta alderdi horren jarraipena egiteko.
Arreta pertsonen duintasuna aitortzen eta errespetatzen dela bermatzeko moduan antolatuta dago. - Jardunbide egokien gidak batzuk daude, profesionalen, ahaideen edo hurbilekoen egitezko edo ez-egitezko tratu txarren arrisku egoerak hautemateko, ebaluatzeko eta esku hartzeko prozedurak barne hartzen dituztenak.
Arretaren eta zainketen analisia, deliberazioa eta jarraipena egiteko prozedurak eta espazioak egituratuta daude. - Erakundean (bio)etikako batzorde bat dago, jardunbide egokiak kontsultatzeko eta gomendatzeko

E2.1 LANGILEEK ONDO EZAGUTZEN NAUTE ETA LAGUNTZA EGOKITUAK JASOTZEN DITUT

Adierazleak	Autoebaluazioa
Laguntza eta zainketa plan indibidualak pertsonen bizi kalitatea hobetzera bideratzen dira, dimentsio anitzeko ikuspegi holistiko eta oso batetik.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Profesionalek nahikoa informazio dute pertsonei eguneroko bizitzan laguntzeko, eta haien beharretan eta laguntza eta zainketa planetan egon litezkeen aldaketen berri dute.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Langileek badakite zer nahi duten pertsonek bizitza amaierako zainketei dagokienez, beharrezkoa bada.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PERTSONA EZAGUTZEA ETA AINTZAT HARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Orokortuta dago erreferentziako profesionalaren rola, eta komunikazioaren bermatzaile eta bideratzaile gisa dihardu, beharrizanak identifikatzeko, laguntzak emateko, eta pertsonei eta haien familia edo hurbilekoei emandako arreta ebaluatzeko, hasieratik.
Modu sistematikoan aztertzen eta kontuan hartzen dira bizitzaren historiarekin, interesekin, balioekin eta norberaren lehentasunekin lotutako gaiak, besteak beste, espiritualtasunaren eta sexualitatearen alderdiak. Pertsonari bere ikuspuntuak adieraztera animatzen zaio, eta hori ahalbidetzen da.
Pertsonan zentratutako plangintzaren tresnak edo antzekoak erabiltzen dira beharrak eta lehentasunak identifikatzeko.
Eremu komunetan behaketa tresnak erabiltzen dira, dementzia edo narriadura kognitiboa duten pertsonen premiak zenbateraino asetzen diren identifikatzeko.
Bizi kalitatean edo harremanen ongizateari lotutako beste neurri batzuetan emaitzak lortzeko tresna estandarizatuak erabiltzen dira.
Aldizka egiten zaie jarraipena pertsonaren egoera funtzional, kognitibo, emozional eta erlazionalari, detektatutako sindrome geriatrikoei eta bizi kalitatearen pertzepzioari. Sartzeko prozesuan egiten da, eta aldizkakotasuna sistematizaturik dago (urtean behin gutxienez).
Bai plangintzan, bai ebaluazioan, pertsonak edo haien familiak inplikatzen dira eta parte hartzen dute.
Planak beharren bilakaeraren arabera egokitzen dira, eta langile guztiak jakinaren gainean daudela bermatzen da.
Azken urteetan, zehazki, pertsonan zentratutako plangintzari, loturarik gabeko zainketei eta bizitza amaierako laguntzari buruzko prestakuntza ekintzak sartu dira.
Bizitza amaierari lotutako alderdiak pertsonekin lantzen dira, arretaren plangintza partekatua barne harturik.
Solairu, modulu edo unitate bakoitzean lantalde egonkorrak egoteko ahaleginak egiten dira.
Pertsonek behar dituzten zainketetan laguntzeko jarduerak eskaintzen zaizkie senide eta gertukoei.
Bizitza amaierako prozesuei eta dolu prozesuei aurre egiteko laguntza jarduerak garatzen dira bizikideekin, familiekin edo hurbilekoekin.

E3.1 NIRE PLANAREN PLANGINTZAN ETA EBALUAZIOAN PARTE HARTZEN DUT

Adierazleak	Autoebaluazioa
Pertsonak eta, hala badagokio, senideak edo hurbilekoak laguntza eta zainketa plan indibidualaren garapenean eta berrikuspenean inplikatzeko ahaleginak egiten dira.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Laguntza eta zainketa planak pertsonari zentzua ematen eta axola zaiona jasotzen du; horrek bideratzen du eguneroko garapena.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zainketak adostutako laguntza planaren arabera egiten dira.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PARTE HARTZEA ETA KONTROLA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Planak pertsonekin batera planifikatzen eta ebaluatzen dira, eta senideak edo hurbilekoak ere inplikatzen dira.
Planek barne hartzen dute zer nahiago duten pertsonek eguneroko errutinak antolatzeko orduan, hala nola jaikitzean, oheratzean, jatean, komunera joatean, higiene pertsonalean, eta abar, eta, ahal den neurrian, haien ongizatea eta autonomiaren garapena sustatzen saiatzen dira.
Pertsonan zentratutako plangintzaren tresnak edo antzekoak erabiltzen dira beharrak eta lehentasunak identifikatzeko.
Bizitza amaierari lotutako alderdiak pertsonekin lantzen dira, arretaren plangintza partekatua barne harturik.
Erabaki partekatuak hartzeko eta "ase gabeko beharrak" identifikatzeko prozesuak ezarrita daude, eta, horien barruan, egon litezkeen arriskuei buruzko analisia eta deliberazioa sartzen dira.
Azken urteetan, zehazki, pertsonan zentratutako plangintzari, loturarik gabeko zainketei eta bizitza amaierako laguntzari buruzko prestakuntza ekintzak sartu dira.

E4.1 JASOTZEN DITUDAN ZAINKETA ETA LAGUNTZETAN KONFIANTZA ETA SEGURTASUNA SENTITZEN DITUT

Adierazleak	Autoebaluazioa
Profesionalen eta pertsonen arteko eguneroko elkarreraginak komunikazio positibo eta balidatzaile batean oinarritzen dira.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Langileak nahikoak eta egonkorrak dira, eta prest daude behar dudan guztian laguntzeko.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Azkar erantzuten zaie egiten diren kexa, erreklamazio edo iradokizunei.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Pertsonekin onarpenetik eta enpatiatik komunikatzen da, haien beharrak identifikatzen eta ulertzen saiatuz.
Elkarrekintza instrumentalak eta sozioafektiboak uztartzen dira, eta behar adina denbora ematen da pertsonen premiei eta zainketei erantzuteko.
Ondo ezagutzen dira pertsona bakoitzaren osasun premiak eta lehentasunak, eta, ahal den neurrian, pertsonek nolabaiteko kontrola hartzea eta aukeratzeko autonomia izatea ahalbidetzen da, arriskuak kudeatzeko beharrezko diren neurriak artikulatuz (zainketen ikuspegia), arriskuak prebenitzekoez gain (babesaren ikuspegia).
Zainketak edo tratamenduak aplikatu aurretik, baimena eskatzen da, erraz ulertzeko moduan.
Senitartekoak edo hurbilekoak zainketei buruzko erabakietan inplikatzea eta parte hartzea sustatzen da, baita zainketa horiek eman ditzatela ere.
Komunikatzeko eta koordinatzeko sistema bat dago, kasua modu integralean kudeatzeko informazio esanguratsua lortzea ahalbidetzen duena, alderdi interesdun guztiek eskuragarri izan dezaten.
Jardunbideak ikuspegi etiko batetik aztertzeko eta berrikusteko eremu batzuk daude, zeinetan zuzeneko arretaren langile guztiek hartzen duten parte.

E5.1 NIRE INGURUNERA IRISTEKO ETA PARTE HARTZEKO BEHAR DITUDAN LAGUNTZAK DITUT

Adierazleak	Autoebaluazioa
Pertsonak nahi dutenean irten daitezke (lagunduta, behar badute).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zenbait laguntza jarri dira, aisialdiari eta komunitatean parte hartzeari lotutako beharrak adierazteko eta komunikatzeko lagungarriak direnak.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Inguruko hainbat gizarte-eragileekin aldizka kolaboratzeko kanalak eta espazioak sustatzen dira, harreman eta bizitza sozialaren aukerak aktibatzeko.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

KOMUNITATEAN SARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Funtsezkotzat jotzen da pertsonak beren komunitateko kide izatea, eta horretarako ahaleginak eta jarduerak azpimarratzen dira.
Askotariko tresnak erabiltzen dira, hala nola komunitateko mapak, interesen erregistroak, presentzia eta ekarpena, harremanen zirkuluak.
Komunitatean dauden beste baliabide batzuekin batera jarduerak egiten ditugu.
Laguntza komunitarioei eusteko modua ematen da, edo halakoen aktibazioa sustatzen da, beharrezko diren laguntzak artikulatuz.
Aldizka, herritarrei "irekitako" jarduerak egiten ditugu zentro barruan nahiz kanpoan.
Pertsonan zentratutako plangintzaren tresnak edo antzekoak erabiltzen dira interesak, harremanak, ekarpenak, eta abar identifikatzeko.
Laguntzen eta zainketen banakako planetan premia eta lehentasun pertsonalekin, nahiekin, espiritualtasunarekin, sexualitatearekin, gizarteratzearekin eta antzekoekin lotutako alderdiak sartu dira.

Erakundearen kultura: rolak, profesionalak, lidergoa eta antolaketa dinamikak

E1.2 NIRETZAT GARRANTZITSUA DEN INFORMAZIOA DAUKAT

Adierazleak	Autoebaluazioa
Zentroko funtzionamenduari eta errutinei buruzko alderdi guztien berri ematen zaie pertsonei eta familiei, bai eta laguntzen eta zainketen planaren berri ere.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonei eta familiei eragiten dieten aldaketen eta erabakien berri ematen zaie, eta edozein zainketa edo tratamendu egin aurretik baimena eskatzen zaie.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zentroak formatu egokitu eta ulergarrietan ematen die informazioa pertsonari eta familiei.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Zenbait prozedura eta jarduera garatu dira pertsonei behar duten informazioa emateko, modu ulergarrian eta pertsona horien beharretara egokituta, funtzionamenduarekin, antolaketarekin eta arreta planekin lotutako alderdi guztien inguruan, eta bi norabideko komunikazio erregularra errazteaz gain, interesdunak proposamenen garapenean eta jarraipenean inplikatzea errazten duten espazio eta denbora batzuk sortu dira.
Orokortuta dago erreferentziako profesionalaren rola.
Elkarreragin esanguratsurako eremuak sustatzen dira, "bulegoko bilerak" saihestuz.
Proposatzen diren tratamenduei edo zainketa planei buruzko informazioa ematen da eta baimen informatua eskatzen da.
Hartutako erabakiak berrikusteko aukera dago, eta horretarako maiztasuna ezarri da.
Jarraipenerako tresna batzuk ezarri dira, zainketako profesionalen nahiz pertsonen erregistroak eta ekarpenak ahalbidetzen dituztenak.

E2.2 KONPROMISOA ETA KONFIANTZA NABARITZEN DITUT

Adierazleak	Autoebaluazioa
Erreferentziako profesional bat erlazionatzen da erregularki pertsonarekin eta familiarekin, eta pertsonak jasotzen dituen laguntzak haren premietara eta lehentasunetara egokitzen direla bermatzen du.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Langileek gaitasun, ezagutza eta kualifikazio egokiak dituzte pertsonei bizi kalitatea emateko.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Langileak ondo koordinatuta daude, eta laguntzekin eta pertsonen ongizatea bermatzearekin konprometituta daude.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PERTSONA EZAGUTZEA ETA AINTZAT HARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Modu sistematikoan aztertzen eta kontuan hartzen dira bizitzaren historiarekin, interesekin, balioekin eta norberaren lehentasunekin lotutako gaiak, besteak beste, espiritualtasunaren eta sexualitatearen alderdiak.
Erreferentziako profesionalak pertsonari eta familiari buruzko informazioa biltzea ahalbidetzen du, eta informazio horrek gidatzen du ondoren modu partekatuan egiten den laguntzen eta zainketen plana.
Partekatutako plangintza eta ebaluazio bilera formalez gain, pertsonari eta, hala badagokio, senideei edo hurbilekoei entzuteko eta haiekin hitz egiteko espazioak sustatzen dira eskuarki eta orokorki.
Egiturazko langile guztiak etikari, tratu onari, bizi kalitateari eta eskubideei buruzko alderdietan trebatuta daude. Azken urteetan, zehazki, pertsonan zentratutako plangintzari eta bizitza amaierako laguntzari buruzko prestakuntza ekintzak sartu dira.
Prestakuntza plan bat dago, bai egiturazko profesionalentzat, bai laneratu berri diren langileentzat eta aldi baterako langileentzat. Plan hori pertsonen gaineko eraginaren arabera berrikusi, ebaluatu, eta identifikatzen diren beharretara egokitzen da. Helburua da kalitatean, tratu onean eta etikan oinarritutako zainketen kultura bat finkatzea, pertsonen bizi kalitatea hobetzeko.
Egiturazko langileen kualifikazioa bermatuta dago, birziklatzeko eta gaitasunak hobetzeko etengabeko prestakuntza planen bidez.
Tresna digitalak ezartzeko prozesuan gaude, laneratu berri diren pertsonek errazago eskuratu ahal ditzaten oinarrizko edukiak.
Ongi zehaztutako eta aintzat hartutako lidergo batzuk daude, alderdi hauek sustatzen dituztenak: antolamendu modular mugatua eta autogestionatua, profesionalen egonkortasuna, eta hori ahalbidetuko duten rolen garapena. Lantaldeen gaikuntza eta kualifikazioa bermatzen dira, eta profesionalen jarduna eta zainketak aztertzeko eta berrikusteko partaidetzazko espazioak egituratzen dira.
Lanean giro edo ongizate onargarria dago.
Komunikatzeko eta koordinatzeko sistema bat dago, kasua modu integralean kudeatzeko informazio esanguratsua lortzea ahalbidetzen duena, alderdi interesdun guztiek eskuragarri izan dezaten.
Aldian behin inkestak edo galdetegiak egiten dira laneko giroa edo ongizatea ebaluatzeko.

E3.2 NIRE EGUNEROKO BIZITZAREN ANTOLAKETAN ETA ERAGITEN DIDATEN ERABAKIETAN PARTE HARTU DEZAKET

Adierazleak	Autoebaluazioa
Pertsonek (eta, hala badagokio, familiak) jarduera esanguratsuei eta eguneroko bizitzako beste alderdi batzuei buruzko azterketan eta erabakietan esku hartzen dute (arropa, janaria, produktu pertsonal intimoak, diruaren erabilera, aisia, eta abar).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonek gaitasun funtzionalak mantentzeko eta sustatzeko banakako nahiz taldeko jarduera esanguratsuetan parte hartzen dute.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonei langile aldaketa garrantzitsuen edo guneen egokitzapenen berri ematen zaie.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PARTE HARTZEA ETA KONTROLA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Jarduerak planifikatzean eta egitean pertsonak eta haien senideak edo hurbilekoak inplikatzen dira, eguneroko errutinak antolatzeko orduan zer lehentasun dituzten jasorik (hala nola jaikitzean, oheratzean, jatean, komunera joatean, higiene pertsonalean, eta abar) eta, ahal den neurrian, haien ongizatea eta autonomiaren garapena sustatzen saiatzen dira.
Zentroko eguneroko bizitza aztertzeko eta hari buruz eztabaidatzeko espazio formalak eratu dira (batzarrak edo senideen batzordea).
Zentroan bizi diren pertsonek unitatearen, solairuaren edo zentroaren antolakuntzarekin eta egunerokotasunarekin lotutako gaietan parte hartzen dute.
Beharrak aldatu ahala egokitu egiten dira planak, eta arreta zuzeneko langileak jakinaren gainean daudela bermatzen da.
Informazioa ematen da eta, ahal den neurrian, erabakien berri ematen da langileak edo esku hartzeak modu esanguratsuan aldatuko badira.
Zentroan bizi diren pertsonak askatasunez sar daitezke zentroko guneetara (norberaren gela, eremu komunak, etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzea...).
Jarduerak pertsonekin batera identifikatzen eta programatzen dira, haien interesei erantzuteko, dementzia duten pertsonak ere barne direla.
Erabaki partekatuak hartzeko eta "ase gabeko beharrak" identifikatzeko prozesuak ezarrita daude, eta, horien barruan, egon litezkeen arriskuei buruzko analisia eta deliberazioa sartzen dira.
Bizitza amaierari lotutako alderdiak pertsonekin lantzen dira, arretaren plangintza partekatua barne harturik.

E4.2 BEHAR DITUDAN OSASUN ARRETA ETA ZAINKETAK JASOTZEN DITUT, ETA BEHAR DITUDANEAN

Adierazleak	Autoebaluazioa
Pertsonen osasunari on egiten diote ematen zaizkion laguntzek eta zainketek.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zainketak modu seguruan eta jasangarrian egiten dira, pertsonen ongizatea helburu, aukeratu dituen lehentasunak eta bizimoduak kontuan hartuta.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Osasunaren arloko langileak (sendagilea, erizaina, fisioterapeuta...) prest daude azalpenak emateko eta osasun egoerarekin lotutako kezkei erantzuteko.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Pertsonekin onarpenetik eta enpatiatik komunikatzen da, haien beharrak identifikatzen eta ulertzen saiatuz.
Elkarrekintza instrumentalak eta sozioafektiboak uztartzen dira, eta behar adina denbora ematen da pertsonek behar dituzten premiei eta zainketei erantzuteko.
Ondo ezagutzen dira pertsona bakoitzaren osasun premiak eta lehentasunak, eta, ahal den neurrian, pertsonek nolabaiteko kontrola hartzea eta aukeratzeko autonomia izatea ahalbidetzen da, arriskuak kudeatzeko beharrezko diren neurriak artikulatuz (zainketen ikuspegia), arriskuak prebenitzekoez gain (babesaren ikuspegia).
Arriskuak pertsona ardatz harturik aztertuko direla ziurtatzen dugu, pertsonarentzat garrantzitsua dena kontuan hartzen duen modu batean, baita erabakiak argi eta garbi erregistratzen direla ere.
Pertsonak eta haren familiak funtsezko inplikazioa dute hori egiteko moduan, eta, haien zainketei buruzko erabakien berri jasotzeaz gain, zainketak emateko orduan ere hartzen dute parte.
Zainketak edo tratamenduak aplikatu aurretik, baimena eskatzen da, erraz ulertzeko moduan.
Beharren araberako jardunbideak aplikatzen dira, eta intrusiboak edo alferrikakoak izan daitezkeenak modu orokortuan aplikatzen ez direla bermatzen da (balorazio psikologikoak, adibidez).

E5.2 ROL EDO FUNTZIO SOZIAL BAT BAINO GEHIAGO BETE DEZAKET

Adierazleak	Autoebaluazioa
Interesatzen zaizkidan eta beste pertsona batzuei ekarpena egin diezaioketen jarduerak egitea sustatzen da (zentroko eguneroko bizitza, klubetan edo elkarteetan parte hartzea, eta abar).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Aldizka, belaunaldi arteko jarduerak sustatzen dira.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Eguneroko jarduera esanguratsuak autonomiaz egitea sustatzen da (oinarrizko etxetresna elektrikoak erabiltzea, arropa garbitu eta lisatzea, erosketak egitea, janaria prestatzea, beste egoiliar batzuk zaintzen laguntzea, etab.).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

KOMUNITATEAN SARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Funtsezkotzat jotzen da pertsonak beren komunitateko kide izatea, eta horretarako ahaleginak eta jarduerak azpimarratzen dira.
Askotariko tresnak erabiltzen dira, hala nola komunitateko mapak, interesen erregistroak, presentzia eta ekarpena, harremanen zirkuluak.
Komunitatean dauden beste baliabide batzuekin batera jarduerak egiten ditugu.
Laguntza komunitarioei eusteko modua ematen da, edo halakoen aktibazioa sustatzen da, beharrezko diren laguntzak artikulatuz.
Aldizka, herritarrei "irekitako" jarduerak egiten ditugu zentro barruan nahiz kanpoan.

Bizitza esanguratsua izateko ingurune eta giroak

E1.3 MUGARIK GABE ERABILTZEN DITUT BIZI NAIZEN ESPAZIOAK

Adierazleak	Autoebaluazioa
Pertsonek nahierara goza dezakete beren gelaz, eta libreki erabil ditzakete beren gauza pertsonalak (dirua, giltza, argazkiak, arropa, tabakoa...).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zentroak aktiboki sustatzen du pertsonen eta/edo haien hurbilekoen autonomia, parte hartzeko eta eremu komunetara sartu edo etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzeko, eguneroko jarduera esanguratsuak egitearren (behar denean, lagunduta).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Nahikoa aukera eta erraztasun ematen dira kanpo espazioetara irten eta iristeko (behar denean, lagunduta).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Pertsonak bere gelako giltza erabiltzeko aukera du, eta mugikortasunaren eta bere gauzen erabileraren gaineko kontrola ematen dioten beste jardunbide batzuk daude.
Hobekuntzak egin dira bizikidetza unitateen edo moduluen horniduran, eguneroko zereginak modu autonomoagoan egin ahal izateko (arropa garbitzea, lisatzea, kozinatzea, etab.).
Ordutegiak malgutzeko, senideak edo hurbilekoak egoteko, edo boluntarioak sustatzeko antolamendu neurriak aplikatzen dira.
UPSI motako unitateen kasuan, prozedura espezifiko bat dago neurriaren jarraipena egin eta, hala badagokio, egokia den berriz aztertzeko.
Pertsonen parte hartzea eta irisgarritasuna errazteko laguntza produktuak daude.
Loturak kentzeko neurri aktiboak aplikatzen ari dira.
Zentroan bizi diren pertsonak askatasunez sar daitezke zentroko guneetara (norberaren gela, eremu komunak, etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzea...).

E2.3 LEKU EROSO ETA IRISGARRIAN BIZI NAIZ

Adierazleak	Autoebaluazioa
Instalazioak eta ekipamendua erabilera eta mantentze egoera onean daude (garbitasun, argiztapen, berokuntza eta aireztapen egokiak, baita usain edo zaratei dagokienez ere, eta abar).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zentroak nahikoa toki du, eta, horrenbestez, zirkulazio egokia eta irisgarritasuna ahalbidetzen ditu, eta ingurunean orientatzeko eta "irakurtzeko" aukera ematen duten elementuak ditu (laguntza sistemak, seinaleak, etab.).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonek altzariak ekar eta jar ditzakete, edo haien gela, modulua edo bizikidetza unitatea objektu edo oroigarri pertsonalekin apaindu.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PERTSONA EZAGUTZEA ETA AINTZAT HARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Arkitekturaren eta ingurunearen arloko esku hartzeak egin dira, barruko espazioen kalitatea, altzari motak eta horien banaketa, argiztapena edo erabilitako materialak hobetzeko. Helburua pertsonen autonomia, ongizatea eta etxean daudelako sentimendua ere hobetzea izan da.
Esku hartzeak planifikatzean eta gauzatzean, kontuan hartu dira profesionalen eta eremuan bizi diren gainerako pertsonen beharrak, iritzia edo ikuspuntua.
Zentroa egonkorki eta independenteki funtzionatzen duten bizikidetza unitatetan antolatuta dago.
Pertsonen parte hartzea eta irisgarritasuna errazteko laguntza produktuak daude.
Bizi kalitatean edo harremanen ongizateari lotutako beste neurri batzuetan emaitzak lortzeko tresna estandarizatuak erabiltzen dira.

3.3 NON ETA ZER INGURUNETAN BIZI NAIZEN AUKERATU DEZAKET

Adierazleak	Autoebaluazioa
Informazioa ematen da (aldez aurretik) pertsonen beharretara egokitzen diren zerbitzu eta/edo laguntza aukerei buruz, eta erabakietan parte hartzeko aukera dute.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Etorriko diren pertsona berriak bertan bizi aurretik zentroarekin ohitu ahal izatea sustatzen da, edo, bestela, etxez aldatu aurretik jatorrizko etxean bilerak egitea.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Eguneroko bizitzako alderdiak aukeratzea eta horiei buruz erabakitzea ahalbidetzen da (arropa, janaria, produktu pertsonal intimoak, diruaren erabilera, aisialdia, logela edo etxebizitza mota, etab.).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PARTE HARTZEA ETA KONTROLA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Laguntza aukerei, tratamenduei, eguneroko bizitzako alderdiei eta bizitzaren beste gai garrantzitsu batzuei buruzko erabakiak hartzeko prozesuak, ahal den neurrian, pertsonekin eta/edo haien senideekin edo hurbilekoekin partekatzen eta adosten dira.
Pertsonan zentratutako arretaren esparrutik datozen prozedurak edo jarduketak aplikatzen dira pertsonaren arreta prozesu osoan zehar, eta arreta berezia jartzen zaie mugarri esanguratsuei: adibidez, iristeko prozesuari eta, hala badagokio, amaiera edo irteerakoari.
Zentrora iristeko, harrera egiteko edo "etxez aldatzeko" prozesua hobetzeko helburua duten ekintzak txertatu eta orokortu dira (aurretiaz bisitak egitea zentrora, jatorrizko etxeetan bisitak egitea, bulegoko elkarrizketarik ez egitea, gela partekatuko bada gelakideak aldez aurretik ezagutzea, tresnak edo objektu pertsonalak aldez aurretik ekartzeko aukera ematea, pareko "mentoreek" laguntzea, etab.).
Zentroan bizi diren pertsonak askatasunez sar daitezke zentroko guneetara (norberaren gela, eremu komunak, etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzea...).
Zentroan bizi diren pertsonak askatasunez sar daitezke zentroko guneetara (norberaren gela, eremu komunak, etxean erabiltzekoak diren etxetresna elektrikoak erabiltzea...).
Ibilbidean zehar aukerak eskaintzen dira mugarri esanguratsuetan ere (egoitza zentrora sartzea; zer zentro mota nahi duen eta zehazki bat identifikatzea, unitate edo modulu espezifikoa, gela edo etxebizitza mota, norekin partekatuko duen, baldin eta partekatuko badu, erreferentziako profesionala aukeratzea, banako espazioak eta espazio partekatuak antolatzea, etab.).

E4.3 NIRE INGURUNEA SEGURUA ETA BABESGARRIA DA

Adierazleak	Autoebaluazioa
Zentroko espazioak seguruak dira, pertsonen autonomia eta independentzia errazten duten laguntzak dituzte, arriskuak minimizatzeko neurriak barne.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Eguneroko jarduerak (garbiketa, otorduak, loa) giro atsegin eta erosoetan egiten dira.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Kanpo espazioetara eta aire zabalera ateratzeko aukerak ematen dira, baita naturarekin eta/edo pertsonei ongizatea ematen dieten beste biodibertsitate mota batzuekin kontaktua izateko aukerak ere.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Arkitekturaren eta ingurunearen arloko esku hartzeak egin dira, barruko espazioen kalitatea, altzari motak eta horien banaketa, argiztapena edo erabilitako materialak hobetzeko. Helburua pertsonen autonomia, ongizatea eta etxean daudelako sentimendua ere hobetzea izan da.
Esku hartzeak planifikatzean eta gauzatzean, kontuan hartu dira profesionalen eta eremuan bizi diren gainerako pertsonen beharrak, iritzia edo ikuspuntua.
Jardunbide egokien gidak batzuk daude, profesionalen, ahaideen edo hurbilekoen egitezko edo ez-egitezko tratu txarren arrisku egoerak hautemateko, ebaluatzeko eta esku hartzeko prozedurak barne hartzen dituztenak.
Bizi kalitatean edo harremanen ongizateari lotutako beste neurri batzuetan emaitzak lortzeko tresna estandarizatuak erabiltzen dira.
Eremu komunetan behaketa tresnak erabiltzen dira, dementzia duten pertsonen beharrak asetzen diren identifikatu ahal izateko.
Pertsonen parte hartzea eta irisgarritasuna errazteko laguntza produktuak daude.

E5.3 NIRE INGURUNEAREKIN KONEKTATUTA SENTITZEN NAIZ

Adierazleak	Autoebaluazioa
Jatorrizko ingurune esanguratsua hurbil izatea.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Komunitatearekin lotura izatea (auzotik hurbil eta integratuta egotea, irisgarritasuna eta mugikortasuna garraio publikoaren bidez, wifia, prentsa edo albisteak eskura izatea, etab.)	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zentroa komunitateari irekitako toki bat da, eta bizilagunentzat interesgarriak diren jarduerak egitea sustatzen da.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

KOMUNITATEAN SARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Funtsezkotzat jotzen da pertsonak beren komunitateko kide izatea, eta horretarako ahaleginak eta jarduerak azpimarratzen dira.
Askotariko tresnak erabiltzen dira, hala nola komunitateko mapak, interesen erregistroak, presentzia eta ekarpena, harremanen zirkuluak.
Komunitatean dauden baliabideekin batera jarduerak egiten ditugu; babes komunitarioei eusteko modua ematen da, edo halakoen aktibazioa sustatzen, beharrezko diren laguntzak antolatuz.
Aldizka, herritarrei "irekitako" jarduerak egiten ditugu zentro barruan nahiz kanpoan.
Senideek edo hurbilekoek zentroaren eguneroko bizitzan izan ohi duten parte hartzea errazteko eta areagotzeko jarduerak egiten dira.
Pertsonak behar dituen zainketetan laguntzeko jarduerak eskaintzen zaizkie senide eta gertukoei.
Senideak edo hurbilekoak pertsonen zainketetan eta eguneroko bizitzan inplikatzea ahalbidetzen duten jardunbide batzuk finkatuta daude antolamenduan: bisitatzeko edo egoteko ordutegiak malgutzea eta zabaltzea.

Pertsona arteko harremanak

E1.4 NAHI DITUDAN HARREMANAK DITUT BARRUAN NAHIZ KANPOAN

Adierazleak	Autoebaluazioa
Senideak eta hurbilekoak ongietorriak dira zentroan, pertsonek hala nahi badute.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonek erreferentziako auzoan edo tokiko komunitatean kontaktua eta presentzia izatea sustatzen da.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonek bizitza sozial aktiboa dute, bai zentroan, bai zentrotik kanpo.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ESKUBIDEAK ETA BIZITZA DUINA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Ahaideek edo hurbilekoek zainketen alderdietan, eguneroko bizitzako jardueren garapenean, laguntzen eta zainketen plan indibidualaren plangintzan eta ebaluazioan parte har dezatela sustatzen duten jarduerak egiten dira.
Funtzionamenduari edo antolamenduari buruzko erabakietan parte hartzeko espazioak ezartzea sustatu da, baita familiek zentroan presentzia izatea eta parte hartzea sustatzen duten beste ekintza batzuk ere.
Besteak beste, honelako alderdiak: pertsonak bere gelako giltza erabili ahal izatea edo mugikortasunaren eta bere gauzen erabileraren gaineko kontrol handiagoa ematen dioten jardunbideak ezartzea, boluntarioak egotea eta sustatzea, komunitateko baliabideek eskainitako laguntzak izatea (farmazia, lehen mailako arretako medikua edo espezializatua...). Pertsonek beren harreman esanguratsuak mantentzeko behar dituzten laguntzak (laguntza teknikoak, boluntarioak) dituztela bermatzen da.

E2.4 AXOLA ZAIZKIDAN PERTSONAK NIRE EGUNEROKO BIZITZAN DAUDE

Adierazleak	Autoebaluazioa
Familiak eta lagunak laguntzen eta zainketen planen garapenean eta eguneroko bizitzaren jardueretan inplikatzea sustatzen da.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Familiek eta hurbilekoek espazioak partekatu eta eguneroko bizitzako jardueretan lagun diezaiekete pertsonei, nahi izanez gero.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Behar dutenean, zentroko langileen laguntza jasotzen dute familiek.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PERTSONA EZAGUTZEA ETA AINTZAT HARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Partekatutako plangintza eta ebaluazio bilera formalez gain, pertsonari eta, hala badagokio, senideei edo hurbilekoei entzuteko eta haiekin hitz egiteko espazioak sustatzen dira eskuarki eta orokorki.
Senideak edo hurbilekoak pertsonen zainketetan eta eguneroko bizitzan inplikatzea ahalbidetzen duten jardunbide batzuk finkatuta daude antolamenduan: bisitatzeko edo egoteko ordutegiak malgutzea eta zabaltzea.
Senideek edo hurbilekoek zentroaren eguneroko bizitzan izan ohi duten parte hartzea errazteko eta areagotzeko jarduerak egiten dira.
Pertsonak behar dituen zainketetan laguntzeko jarduerak eskaintzen zaizkie senide eta gertukoei.

E3.4 NOREKIN BIZIKO NAIZEN ETA NORK LAGUNDUKO NAUEN AUKERATU DEZAKET

Adierazleak	Autoebaluazioa
Jasoko ditudan zainketak edo tratamenduak ulertzen ditudala bermatzeko behar ditudan laguntzak eskaintzen dira (asistentzia eta denborak).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Norekin bizi hautatzeko aukera ematen da (logela, unitatea, modulua edo solairua partekatzea, bikotekidearekin bizitzea, eta abar).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Zainketa pertsonaletan bereziki lagunduko duten pertsonak aukeratzea ahalbidetzen da (higiene pertsonala, komunera joatea, janztea, jaikitzea eta oheratzea...).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PARTE HARTZEA ETA KONTROLA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Laguntza aukerei, tratamenduei, eguneroko bizitzako alderdiei eta bizitzaren beste gai garrantzitsu batzuei buruzko erabakiak hartzeko prozesuak, ahal den neurrian, pertsonekin eta/edo haien senideekin edo hurbilekoekin partekatzen eta adosten dira.
Pertsonan zentratutako arretaren esparrutik datozen prozedurak edo jarduketak aplikatzen dira pertsonaren arreta prozesu osoan zehar, eta arreta berezia jartzen zaie mugarri esanguratsuei: adibidez, iristeko prozesuari eta, hala badagokio, amaiera edo irteerakoari.
Ibilbidean zehar aukerak eskaintzen dira mugarri esanguratsuetan ere (egoitza zentrora sartzea; zer zentro mota nahi duen eta zehazki bat identifikatzea, unitate edo modulu espezifikoa, gela edo etxebizitza mota, norekin partekatuko duen, baldin eta partekatuko badu, erreferentziako profesionala aukeratzea, banako espazioak eta espazio partekatuak antolatzea, etab.).

E4.4 BAKARRIK EZ SENTITZEN LAGUNTZEN DIDATE

Adierazleak	Autoebaluazioa
Entzuteko eta langileekin eta zentroan bizi diren beste pertsona batzuekin hitz egiteko guneak eta denborak sustatzen dira.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Nahi diren harremanak izateko behar diren laguntzak ematen dira, eta, nahi izanez gero, bakarrik egotea aukeratzeko eskubidea errespetatzen da.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Gertaera garrantzitsuetan eta erabaki esanguratsuetan laguntzen da.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Pertsonekin onarpenetik eta enpatiatik komunikatzen da, haien beharrak identifikatzen eta ulertzen saiatuz.
Elkarrekintza instrumentalak eta sozioafektiboak uztartzen dira, eta behar adina denbora ematen da erlazionatzeko eta pertsonek behar dituzten premiei eta zainketei erantzuteko.
Senitartekoak edo hurbilekoak zainketei buruzko erabakietan inplikatzea eta parte hartzea sustatzen da, baita zainketa horiek eman ditzatela ere.
Langileak ahalegintzen dira eta konpromisoa dute, ahal den neurrian, pertsonak ez daitezen bakarrik sentitu, senide edo hurbilekoekin kontaktuak erraztuz edo harreman horiek mantentzeko behar diren laguntzak antolatuz.
Bakardadearen, depresioaren edo ongizate erlazionalaren sentimenduak identifikatzeko tresna estandarizatuak erabiltzen dira.
Boluntarioen presentzia eta laguntza sustatzen da, banaka zein taldeka.

E5.4 NIRE INGURUAN JARDUERAK EGITEN DITUT NIRE KOMUNITATEKO BESTE PERTSONA BATZUEKIN BATERA

Adierazleak	Autoebaluazioa
Tokiko komunitateari begirako jarduera irekiak sustatzen dira, beste batzuekin batera egiteko.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Pertsonek auzoko eta komunitateko jardueretan parte hartzen dute.	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐
Aldizka erabiltzen dira eremu eta baliabide publikoak (dendak, liburutegiak, merkatu edo supermerkatuak, zinema, antzokia, kultura-ekitaldiak, erlijio gurtza edo ospakizunak, ile-apaindegiak, jatetxeak, etab.).	1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

KOMUNITATEAN SARTZEA

Autoebaluazioaren orientagarri izan daitezkeen jardunbideen adibideak

Funtsezkotzat jotzen da pertsonak beren komunitateko kide izatea, eta horretarako ahaleginak eta jarduerak azpimarratzen dira.
Askotariko tresnak erabiltzen dira, hala nola komunitateko mapak, interesen erregistroak, presentzia eta ekarpena, harremanen zirkuluak.
Komunitatean dauden baliabideekin batera jarduerak egiten ditugu; babes komunitarioei eusteko modua ematen da, edo halakoen aktibazioa sustatzen, beharrezko diren laguntzak antolatuz.
Aldizka, herritarrei "irekitako" jarduerak egiten ditugu zentro barruan nahiz kanpoan.

2. eranskina. Pertsonen eta familien ebaluazio tresna

Estandarrei balioa esleitzeko orientabide edo erreferentzia izan daitezkeen baieztapen edo galderen multzoa.
Estandarren inguruko pertzepzio subjektiboa jasotzeko, pertsonarekin elkarrekintzan.

TRATU ONA ETA BIZITZAKO PROIEKTUETAN LAGUNTZEA	EBALUAZIOA			
	Gutxitan	*Batzuetan*	*Ia beti*	*Beti*
1.1 estandarra: Hurbiltasunez eta errespetuz tratatzen naute	☐	☐	☐	☐

- *Tratua egokia eta atsegina da, nire intimitatea errespetatzen da, eta laguntza nola nahiago dudan galdetzen didate.*
- *Hemen, pertsona gisa baloratua sentitzen naiz.*
- *Tratatzen nauten moduaren ondorioz, ez naiz errespetatua edo baloratua sentitzen.*
- *Artatzen nauten bitartean, nirekin hitz egiten dute.*
- *Badakit zeintzuk diren nire eskubideak eta betebeharrak. Hemen, haiei buruz informatzen eta horiek erabili eta defendatzeko laguntza ematen didate.*
- *Oro har, kontu handiz ibiltzen dira nire objektu pertsonalekin.*
- *Ez dakite zer lehentasun ditudan zainketei dagokienez, eta nire intimitatea eta pribatutasuna errespetatzen ez dituztela sentitzen dut. Badirudi batzuk beti daudela haserre, eta zakarrak dira. Ume txikiak bezala tratatzen gaituzte, edo deitu gabe sartzen dira logelan, eta batzuetan guri buruzko komentario txarrak egiten dituzte jendaurrean.*
- *Ez dut ikusi edo esperimentatu jokabide txarrik edo jarrera erasokorrik edo bortitzik, ez nire aurka, ez hemen bizi den beste inoren aurka. Langileek errespetuz hitz egiten digute beti, eta ez dut entzun komentario iraingarririk gutariko inori buruz.*
- *Behar dudan intimitatea daukat.*
- *Lantaldeak entzuten nauela sentitzen dut, eta nire ikuspuntuak aintzat hartzen dituztela.*
- *Nire erabakiak eta lehentasunak errespetatzen dituzte, eta nire plan indibidualak nire beharrei erantzuten die.*
- *Nire sinesmen erlijioso edo ideologikoak errespetatzen dituzte.*
- *Hemen nagoenetik, nire eskubideak eta askatasunak mugatu egin direla sentitzen dut (herritartasunaz baliatzea, botatzea, nire sinesmen, balio eta lehentasunak errespetatzea...).*
- *Oro har, ondo zainduta sentitzen naiz.*

2.1 estandarra: Langileek ondo ezagutzen naute	☐	☐	☐	☐

- *Langileek nire bizitzako historiaren zati bat ezagutzeko interesa dute, eta jasotzen ditudan zainketei dagokienez zer lehentasun eta iritzi ditudan jakin nahi dute.*
- *Etengabe errepikatu behar ditut nire kontu pertsonal edo pribatuak, eta bati baino gehiagori.*
- *Nire izenez edo nahiago dudan moduan deitzen didate.*
- *Laguntzen eta zainketen planean islatuta sentitzen naiz, nire beharretara, lehentasunetara eta aukeretara egokitzen baita.*
- *Pertsona berberek zaintzen zaituzte beti, normalean?*
- *Ba al duzu zuretzat erreferentea den profesionalik?*

3.1 estandarra: Nire laguntzen eta zainketen planaren plangintzan eta ebaluazioan parte hartzen dut	☐	☐	☐	☐

- *Badakit nire plan indibiduala zer den eta zertarako balio duen.*
- *Profesionalekin egindako hainbat bileratan parte hartu dut plan hori egiteko, eta niretzat eskuragarri dago.*
- *Nire ahaide edo hurbilekoek ere parte hartu dezakete, hori nahi badut.*
- *Nire iritzia edo ikuspuntua galdetzen didate niretzat garrantzitsuak diren gaietan, eta kontuan hartzen dute.*
- *Nire higienean, janztean, komunera joatean, jatean eta abarretan nola laguntzea nahi dudan galdetzen didate, eta bete egiten dute. Horrela ez bada, zergatia ulertzen laguntzen didate.*
- *Nire beharrak aldatzen badira, plana nire beharretara egokitzen da.*
- *Ez dakit planik dagoen: zer egin behar den esaten didate eta ni horretara egokitzen naiz.*
- *Bizitza amaierako zainketak nola planifikatu nahi ditudan galdetu didate, hala nahi badut.*

4.1 estandarra: Jasotzen ditudan zainketa eta laguntzetan konfiantza eta segurtasuna sentitzen ditut ☐ ☐ ☐ ☐

- *Ongi sentitzen zara hemen bizitzen?*
- *Behar ditudan zainketa pertsonaletan nire pribatutasuna eta lehentasunak errespetatzen dira.*
- *Profesionalen jarrera eta gurekin harremanak izateko modua adeitsua eta ulerbera da, eta aintzat hartuak sentitzen gara.*
- *Langile batzuek ez lukete hemen lan egin behar.*
- *Guri buruzko komentario negatiboak entzuten ditut edo aurrean ez bageunde bezala hitz egiten dute, bereziki, zailtasun gehiago dituzten kideekin.*
- *Behar ditudan zainketak eta laguntzak jasotzeko leku egokian nago.*
- *Ahaideei edo hurbilekoei laguntza eta orientazioa ematen zaie eguneroko zainketetan laguntzeko.*
- *Garbi hitz egin dezaket, eta beharrezko azalpenak eska ditzaket, ondorioen beldurrik gabe.*
- *Azkar erantzuten zaie adierazten ditugun kexa edo erreklamazioei.*
- *Ez daude behar adina langile, eta egunero langile desberdinak daude. Ez dakit norengana jo, pilota bata besteari pasatzen diotelako.*
- *Janaria nire gustukoa da.*
- *Proposatzen dizkidaten tratamenduez fidatzen naiz.*
- *Berdin zaie nola gauden, fakturatzea besterik ez zaie interesatzen.*
- *Niretzat garrantzitsua den guztia uler dezadan kezkatzen dira.*
- *Kezkatzen nau profesional guztiek jakitea nire informazio pertsonal edo intimoa, nik horretarako baimenik eman gabe. Lotsarazita edo errespetatu gabe sentitzen naiz.*

5.1 estandarra: Nire ingurunera iristeko eta nahi dudan moduan parte hartzeko behar ditudan laguntzak ditut ☐ ☐ ☐ ☐

- *Zentrotik kanpo bizitzarik egiten duzu? Zer egiten duzu? Ez baduzu egiten... zergatik? Zer gustatuko litzaizuke egitea eta zergatik ez duzu egiten?*
- *Aldiro informazioa ematen digute inguruan, auzoan, udalerrian...eskaintzen diren kultura edo aisialdi jarduerei buruz.*
- *Ingurura ateratzen laguntzen duten boluntarioak (edo senideak) daude, beharrezkoa bada.*
- *Hemen nagoenetik ez naiz atera, ez daukadalako horretarako inor.*
- *Mugitzeko behar ditudan laguntza teknikoak jasotzeko zain nago.*
- *Zentrotik kanpoko jarduerak egiten ditugu autonomia praktikatzeko edo mantentzeko (erosketak egitea, adibidez).*
- *Familiako mediku bera dut oraindik (edo farmazia, adibidez).*
- *Nire inguruko jardueretan parte hartzen jarraitzen dut, gustuko nuen moduan.*
- *Hemen nagoenetik ez dut berriro jan gustuko nuen elikagairik (arrautza frijituak, txorizoa, adibidez).*
- *Gustatzen zaizkidan jarduerak egiten jarraitzeko nahikoa aske sentitzen naiz (lagunekin bazkaldu, zinemara joan, antzerkia, kontzertuak...).*
- *Langileek badakite zer gustatzen zaidan egitea, eta egin ahal izateko aukera, informazioa edo laguntza ematen didate.*
- *Hori garrantzitsua da, eta nire laguntza-planean jasota dago.*
- *Bizitza sozial aktiboa izateko behar dudan laguntza daukat.*

ANTOLAMENDU DINAMIKAK, ROL PROFESIONALAK ETA LIDERGOA	EBALUAZIOA			
	Gutxitan	***Batzuetan***	***Ia beti***	***Beti***
1.2 estandarra: Niretzat garrantzitsua den informazioa daukat	☐	☐	☐	☐

- *Argi eta ulertzen ditudan hitzekin informatzen naute.*
- *Nahiago dudan hizkuntzan hitz egiten didate.*
- *Argi eta garbi eman didate arauen, ordutegien, jardueren eta abarren berri.*
- *Ahaideei edo hurbilekoei nire egoeraren berri ematen zaie (baimena eskatu ondoren).*
- *Zentroak eskaintzen dituen zerbitzu eta prestazio guztiak ezagutzen ditut.*
- *Badakit niri buruzko zer informazio dagoen, eta norekin eta zertarako partekatzen den.*
- *Argi eta garbi jakinarazten didate nire banakako arreta plana.*
- *Edozein tratamendu egin aurretik, ulertzeko moduan azaltzen didate, eta baimena eskatzen didate.*
- *Nire osasun egoerari buruz ematen didaten informazioaz fidatzen naiz.*
- *Fakturazio kontuen inguruan (farmazia, ile apaindegia, podologia, etab.) niri edo familiari ematen diguten informazioaz fidatzen naiz.*
- *Nire bizi kalitatea hobetu dezaketen komunitate-baliabideei buruzko informazioa jasotzen dut.*

2.2 estandarra: Laguntzen didaten profesionalen aldetik konpromisoa eta konfiantza sentitzen ditut	☐	☐	☐	☐

- *Nolakoak dira arreta ematen dizuten langileak? Nahikoa ezagutzen zaituztela uste duzu?*
- *Konfiantza dut zaintzen nauten langileekin.*
- *Ondo ezagutzen nauen profesional bat dago, harengana jo dezaket, eta niri eta, hala nahi izanez gero, nire familiari garrantzitsua denaren berri emateaz arduratzen da.*
- *Zainketetan egonkortasuna sentitzen dut, nire beharrak eta lehentasunak kontuan hartzen dira, baita langileen artean aldaketak badaude ere.*
- *Edozein gairi buruzko zalantzak ditudanean, pertsona berarengana jotzen dut. Ezin bada, badakit norengana jo.*
- *Oro har, nire zalantzak edo iradokizunak erantzuten eta argitzen dituzte.*
- *Norbaitekin egotea eskatzen badut, berandu erantzuten didate.*
- *Langileek ni ondo artatzeko beharrezko ezagutzak dituzte.*
- *Profesionalek ondo ezagutzen dituzte beren erantzukizunak, eta zintzoki informatzen naute, baita gauzak ondo ez doazenean ere.*
- *Aldian-aldian galdetzen digute zer iritzi dugun eta zein pozik gauden zentroko hainbat alderdiri buruz.*
- *Presaka ibiltzen dira beti, eta ia ez dira hitz egitera gelditzen.*
- *Eguneroko zainketetan laguntzen didatenean edo zerbait azaldu behar didatenean, behar dudan denbora ematen didate.*
- *Barkamena eskatu didate nire zainketetan zerbait gaizki joan bada edo nire gustukoa izan ez bada, eta konpentsatzeko ahaleginak egiten dituzte.*

3.2 estandarra: Nire eguneroko bizitzaren antolaketan eta eragiten didaten erabakietan parte hartu dezaket	☐	☐	☐	☐

- *Zure egunerokotasunarekin lotutako erabakietan parte hartzen duzu? Eta zure zainketekin lotutakoetan? Eta zentroan gertatzen denarekin, oro har?*
- *Nahikoa kontrol edo nahi dudan kontrola mantentzen dut nire eguneroko bizitzako erabakien gainean. Adibidez: egunero zer arropa jantziko dudan aukeratu dezaket, menua aukeratu dezaket, baita zer higiene eta garbiketa produktu erabiltzen ditudan ere, nire aisialdian zer egin edo zer jarduera egingo ditudan, zenbat denbora ematen dudan nire gelan, zer ordutan jaikitzen edo oheratzen naizen, norekin egon nahi dudan; nire objektu pertsonalak erabil ditzaket, dirua, tabakoa, etab.*
- *Eguneroko errutinetan parte hartzen dut, hala nola jarduerak antolatzea, otorduak, arropa garbitzea edo banatzea... hori nahi badut.*
- *Nire familiak edo hurbilekoek, ahal den neurrian, nire zainketei buruzko erabakietan parte hartzen dute.*
- *Nire bizitzan dauden aldaketak eztabaidatzen eta erabakitzen laguntzen didate, gaiak sentiberatasunez landuz, heriotza edo hiltzea barne.*
- *Nire zainketen eta, oro har, nire bizitzaren gaineko kontrola eta aukeratzeko askatasuna dut, hala nahi badut.*

4.2 estandarra: Behar ditudan osasun arreta eta zainketak jasotzen ditut, eta behar ditudanean	☐	☐	☐	☐

- *Hemen oso profesional onak daude eta seguru sentiarazten naute.*
- *Behar ditudan denbora eta azalpenak ematen dizkidate behar ditudan laguntzak edo tratamenduak ulertzeko, baita horietan aldaketak daudenean ere, niretzat onena zer den erabaki aurretik.*
- *Denbora ematen dute nirekin hitz egiten.*
- *Behar dudana ulertzeko eta komunikatzeko laguntza ematen didate, nire erritmoak errespetatuz eta nire premiekiko sentikor agertuz.*
- *Langileek ondo ezagutzen dituzte nire osasun beharrak eta lehentasun pertsonalak.*
- *Erabaki edo jokabide batzuen ondorioak edo arriskuak ulertzen laguntzen didate.*

5.2 estandarra: Rol edo funtzio sozial bat baino gehiago bete dezaket	☐	☐	☐	☐

- *Baliagarri sentitzen naiz.*
- *Eskuarki joan ohi naiz lehen joaten nintzen zahar-etxera.*
- *Gustatzen zait ikastoletako neska-mutilak gurekin denbora pasatzera etortzea. Gauza asko egiten ditugu.*
- *Nahiago dut nik neure arropa garbitu eta lisatzea, hemen dena hondatzen baitute, baina ezin dut.*
- *Solairuan sukalde bat dago eta janaria prestatzeko erabiltzen dugu.*
- *Ahal dudan neurrian gainerakoei laguntzen saiatzen naiz.*
- *Nahiago dut zereginetan ez lagundu, langileek ez baitute oso gustuko.*
- *Zentroaren mantentze-lanetan laguntzen dut.*
- *Elkarte, klub, boluntario-lan edo antzekoren batean parte hartzeko aukera dut.*

BIZITZA ESANGURATSUA IZATEKO INGURUNE ETA GIROAK

EBALUAZIOA

	Gutxitan	*Batzuetan*	*Ia beti*	*Beti*
1.3 estandarra: Mugarik gabe erabiltzen ditut bizi naizen espazioak	☐	☐	☐	☐

- *Zentroko araudia behar bezain malgua da eta nire beharretara egokitu daiteke.*
- *Hainbat behar proposatu ditut, baina ez dut baiezko erantzunik jaso, araudiak hori eragozten duelako justifikazioarekin.*
- *Askatasunez eta mugarik gabe erabil ditzaket nire logela eta gauza pertsonalak.*
- *Ahalik eta autonomia handienarekin egin ditzaket eguneroko jarduerak (higienea, garbiketa, arropa garbitzea, elikadura, administrazio ekonomikoa, medikazioa hartzea, komunitateko baliabideak erabiltzea, gizarte harremanak...).*
- *Nire auzoan jarduerak egin ditzaket, edo, bestela, ingurunera irten, behar dudan guztietan. Hori ahalbidetzeko laguntzak eskaini dizkidate, behar baditut.*
- *Erabil ditzakedan kanpo espazioak eta lorategiak daude.*
- *Nire mugikortasuna edo leku batzuetara iritsi ahal izatea eragozten duten trabak edo oztopoak aurkitzen ditut.*
- *Giltzapetuta sentitzen naiz, non egon nahi dudan erabakitzeko askatasunik gabe.*
- *Erraza egiten zait zentroan orientatzea.*
- *Deskriba diezadakezu zer egiten duzun jaikitzen zarenetik oheratzen zaren arte?*
- *Bereziki gustatzen zaizun jardueraren bat egiten duzu?*
- *Orain egiten ez duzun zerbait egin nahiko zenuke?*

2.3 estandarra: Leku eroso eta irisgarrian bizi naiz	☐	☐	☐	☐

- *Zer iruditzen zaizu zentroko giro fisikoa (dekorazioa, erosotasuna...)? Etxe-giroa hartzen diozu?*
- *Zentroa non dagoen gustatzen zait, garraio publikoarekin ondo komunikatuta dago eta irisgarria da.*
- *Zentroa eta instalazioak atseginak dira.*
- *Zarata handia egoten da eta gogaikarria izaten da.*
- *Nire objektu eta gauza pertsonalak errespetatzen dituzte (garbitegian, adibidez).*
- *Matxurak laster konpontzen dira.*
- *Zentroan nahikoa argi dago.*
- *Tenperatura atsegina da urtean zehar eta gu eroso egoteko bitartekoak jartzen dira.*
- *Erraza da zentrotik mugitzea.*
- *Dekorazioa eta altzariak erosoak dira.*

3.3 estandarra: Non eta zer ingurunetan bizi naizen aukeratu dezaket ☐ ☐ ☐ ☐

- *Gogoratzen duzu nola iritsi zinen? Aurrez zentroa ezagutzera etortzerik izan zenuen? Zure gauzak ekartzera? Pertsonak ezagutzera? Eta profesionalak?*
- *Hemen bizi aurretik, zenbat zenekien leku honetaz? Zenbateraino izan zen zure aukera hemen bizitzea?*
- *Tokia, gela eta egunerokoa norekin partekatuko dudan aukeratu ahal izan dut.*
- *Zuzenean ni zaintzeaz eta laguntzeaz arduratuko diren profesionalak aukeratu ahal izan ditut.*
- *Zentroko erabakietan parte hartzen dugu, bilera irekien, parte hartzeko batzorde edo taldeen eta abarren bidez.*
- *Gure nahiak edo ikuspuntuak ez dira kontuan hartzen. Langileek eta zuzendaritzak erabakitzen dute dena.*
- *Niretzat interesgarriak izan litezkeen edo garrantzitsuak diren inguruko laguntza baliabide guztien berri ematen didate.*
- *Nahikoa kontrol edo nahi dudan kontrola mantentzen dut nire eguneroko bizitzako erabakien gainean. Adibidez: egunero zer arropa jantziko dudan aukeratu dezaket, menua aukeratu dezaket, baita zer higiene eta garbiketa produktu erabiltzen ditudan ere, nire aisialdian zer egin edo zer jarduera egingo ditudan, zenbat denbora ematen dudan nire gelan, zer ordutan jaikitzen edo oheratzen naizen, norekin egon nahi dudan; nire objektu pertsonalak erabil ditzaket, dirua, tabakoa, etab.*
- *Nire familiak edo hurbilekoek nahi dudan presentzia dute nire egunerokoan.*
- *Beste laguntza batzuk behar izan ditudanean edo beste zerbitzu batera joan behar izan dudanean, ez didate informaziorik eman eta nire ordez hartu dute erabakia.*
- *Nire osasunaren eta ongizatearen gaineko independentzia eta kontrola mantentzera animatzen naute, hala nahi badut.*

4.3 estandarra: Nire ingurunea segurua eta babesgarria da ☐ ☐ ☐ ☐

- *Zentroaren edo unitatearen tamaina nahikoa da niretzat.*
- *Egin nahi ditudan gauzak egiteko libre sentitzen naiz.*
- *Toki erosoa da hau.*
- *Zentroa garbi dago eta instalazioak egoera onean daude.*
- *Nahiago nuke leku txikiago batean egon, jende gutxiagorekin. Honek ez du etxe baten antzik.*
- *Arrotzez inguratuta sentitzen naiz.*
- *Zentroko espazioek eta dekorazioak ondo sentiarazten naute.*
- *Nire independentzia eta kontrola ezertan murriztuko bada, hori adostu eta berrikusteko aukera dugu.*
- *Mugitzeko laguntza teknikoak behar izan ditudanean (makilak, taka-takak, aulkiak, etab.), zentroak eskaini dizkit.*
- *Zentroan edo unitatean giro ona dago.*

5.3 estandarra: Nire ingurunearekin konektatuta sentitzen naiz ☐ ☐ ☐ ☐

- *Hemen nagoenetik bizitza eten zaidala sentitzen dut.*
- *Zentrotik kanpo dauden nire gustuko beste baliabide batzuk erabiltzen ditut (liburutegia, kirol zentroak, kultur etxea, osasun etxea, parkeak...).*
- *Erraza eta segurua egiten zait auzoan ibiltzea.*
- *Ez dakit zer gertatzen den, ez dudalako prentsarik, irratirik, Internetik...*
- *Zentroan gauza asko egiten dira, zeinetara auzoko beste bizilagun batzuk etortzen diren.*
- *Gizartetik isolatuta bizi gara hemen.*
- *Zaila da zentrora edo auzora iristea.*
- *Nahi dudan harremana dut nahi ditudan pertsonekin.*
- *Nire seme-alabak edo bilobak gehiago ikustea gustatuko litzaidake, baina haiek beren bizitza dute eta ezin dute.*
- *Zentroa nire udalerritik urrun geratzen da, beraz, ia ez naiz joaten, eraman egin behar nautelako eta traba bat delako.*

PERTSONA ARTEKO HARREMANAK	EBALUAZIOA			
	Gutxitan	*Batzuetan*	*Ia beti*	*Beti*
1.4 estandarra: Nahi ditudan harremanak ditut zentro barruan nahiz kanpoan	☐	☐	☐	☐

- *Axola zaizkidan pertsonekin harremana eta kontaktua izaten jarraitzen dut, eta zentrotik erraztasunak ematen dizkidate.*
- *Hemen nagoenetik, ez didate uzten lehen nituen harremanak edo lagunak mantentzen.*
- *Nire senitartekoak edo hurbilekoak ahal duten guztietan eta nahi dutenean etortzen dira zentrora.*
- *Gustatzen zaizkidan jarduerak egiten ditut, beste pertsona batzuekin.*
- *Harreman ona dut nire bizikideekin.*
- *Pozik nago daukadan bizitza sozialarekin. Aukeratu eta parte hartu dezaket.*

2.4 estandarra: Axola zaizkidan pertsonak nire eguneroko bizitzan daude	☐	☐	☐	☐

- *Zure senitartekoak edo pertsona garrantzitsuak zure egunerokoan daude? Zentroak haiekin harremanetan egotea errazten dizu?*
- *Lantaldeak erraztasunak eta baliabideak jartzen ditu nire ahaideek edo pertsona garrantzitsuek nire laguntzen plangintzan eta zentroko edo unitateko eguneroko bizitzan presentzia eta parte hartzea izan dezaten.*
- *Nire eguneroko zainketetan nahi dudan pertsonen laguntza jasotzen dut, hori bada nahi dudana.*
- *Nire ahaideek edo hurbilekoek ere lantaldearen laguntzak jasotzen dituzte, hala behar badute.*

3.4 estandarra: Norekin biziko naizen eta nork lagunduko nauen aukeratu dezaket	☐	☐	☐	☐

- *Baduzu harremanik hemen bizi diren beste pertsonekin?*
- *Nire gelakidea nor izango den aukeratu ahal izan dut (halakorik bada), edo nire zainketa pertsonalez zer profesional arduratuko den, ahal izanez gero, baita nire erreferentziako profesionala zein izango den ere.*
- *Zer gelatan edo unitatetan biziko garen adierazten digute. Ezin dugu aukeratu, egokitzen zaiguna da.*
- *Bakarka denbora pasatzea aukeratu dezaket.*
- *Hainbat jarduera sozial aukeratu eta horietan parte hartu dezaket, zentro barruan zein kanpoan.*

4.4 estandarra: Bakarrik ez sentitzen laguntzen didate	☐	☐	☐	☐

- *Familiarekin, lagunekin edo bikotekidearekin ditudan harremanak ondo sentitzeko moduan kudeatzeko laguntza jasotzen dut.*
- *Harremanak sortzeko eta mantentzeko laguntza eta motibazioa ematen didate.*
- *Interesatzen zaizkidan pertsonekin konektatuta sentitzen naiz.*
- *Hemen isolatuta sentitzen naiz.*
- *Toki honen parte sentitzen naiz, babesten nauen jende artean.*
- *Ahaleginak egiten dituzte bakarrik senti ez nadin, eta ahaideekin edo lagunekin harremanetan jarraitzea ahalbidetzen dute.*
- *Gustura nago, nirekin hitz egiten dutelako.*

5.4 estandarra: Nire inguruan jarduerak egiten ditut nire komunitateko beste pertsona batzuekin batera	☐	☐	☐	☐

- *Gustuko ditudan jarduerak norekin egiten ditudan erabaki dezaket.*
- *Nahi izanez gero, lagun batzuekin joan naiteke zentrora.*
- *Harreman ona dut bizikideekin eta gauza asko egiten ditugu elkarrekin.*
- *Bikote harremana izatea gustatuko litzaidake.*
- *Ahaideen, hurbilekoen edo komunitateko beste pertsona batzuen parte hartzea sustatzen duten jarduerak antolatzen dira zentroan.*
- *Eskuarki noa auzoko edo udalerriko toki edo baliabideetara, eta beste pertsona batzuekin elkartzen naiz han, aisialdi, kultura, prestakuntza... uneak ematera, eta abar.*
- *Oro har, nire ingurukoek maite eta baloratzen nautela sentitzen dut.*

3. eranskina. Formulario bidez jasotako informazioa (bisitaren aurretik)

NORBERAK BETETZEKO FORMULARIOA (diagnostikatzeko jardueraren aurreko eskaera)		
Kexak eta erreklamazioak erregistratzeko eta kudeatzeko prozedura zehaztu eta partekatu bat dago, pertsonen balorazioa jasotzen duena.	*- Jasotako arretarekin eta tratuarekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)* *- Antolamendu eta bizikidetza alderdiekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)* *- Komunitatean parte hartzearekin edo integratzearekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)* *- Informazioa jasotzeko eskubidearen alderdiekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)* *- Autonomia baliatzeko eskubidearen alderdiekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)* *- Arretaren, tratuaren eta osasun zainketen alderdiekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)* *- Ingurunearen baldintzekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)* *- Irisgarritasunarekin eta ahaideek nahiz hurbilekoek zentroan presentzia eta parte hartzea izatearekin lotutako kexa eta erreklamazioak (%)*	☐
Senideek edo hurbilekoek zentroaren eguneroko bizitzan izan ohi duten parte hartzea errazteko eta areagotzeko prozedurak eta jarduerak daude.	*- Zentroaren eguneroko bizitzan erregulartasunez parte hartzen duten ahaideak edo hurbilekoak (%)* *- Harreman sozialak edo laguntza naturalak erregulartasunez (ez) dituzten pertsonak (%)*	☐
Espazio formalak (batzarrak edo senideen batzordea) edo informalak egituratu dira, gogoeta egiteko eta eguneroko bizitzari buruzko proposamenak eztabaidatzeko (ordutegiak, jarduerak, janaria, garbitasuna, bizikidetza arauak, etab.).		☐
"Erreferentziako profesionalaren" figura dago (Eusko Jaurlaritzaren 126/2019 Dekretua, 27. art.). Zuzeneko arretako profesionala da, komunikazio prozesuaren bermatzaile eta bideratzailea, eta premiak identifikatu, laguntzak eman, eta pertsonen eta haien senideen edo hurbilekoen arreta ebaluatzen du, hasieratik.		☐
Zentroa bizikidetza unitate edo modulutan antolatzen da (gehienez 25 pertsona, 126/2019 Dekretuaren 10. art.)		☐
Unitatearen koordinazio rola zehaztuta eta garatuta dago.		☐
Aldizka taldean lan egiteko guneak aurreikusi eta antolatu dira (laguntzaileak barne direla).		☐
Jardunbideak ikuspegi etiko batetik aztertzeko eta berrikusteko eremu batzuk daude, zeinetan zuzeneko arretaren profesional guztiek hartzen duten parte.		☐
Unitateko/moduluko/solairuko bilera eta batzarretako edo familien batzordeko aktak erregistratzen dira.		☐
Pertsonen informazio garrantzitsua idatziz jasotzeko eta haren jarraipena egiteko tresnak daude, eta modu orokortuan eta erraz erabiltzen dira.		☐
Laguntzen eta zainketen banakako planetan, pertsonen behar, lehentasun eta borondateekin, espiritualtasunarekin, sexualitatearekin, eta antzekoekin lotutako alderdiak sartu dira, eta pertsonekin prestatzen eta ebaluatzen dira.	*- Planak egiten eta ebaluatzen parte hartzen duten pertsonen kopurua* *- Parte hartzeko eta komunitatearekin konektatzeko helburuak jasotzen dituzten planak (%)* *- Komunitatean egiten diren jardueretan parte hartzen duten pertsonak (%)*	☐
Pertsonek eta/edo haien ahaide edo hurbilekoek banakako planen plangintza eta jarraipena egiteko bileretan presentzia eta parte hartzea dute.	*- Beren laguntzen eta zainketen planaren plangintzan eta ebaluazioan parte hartzen duten pertsonak (%)* *- Laguntza planaren plangintzan eta ebaluazioan erregulartasunez parte hartzen duten ahaide edo hurbilekoak (%)*	☐
Pertsonan zentratutako plangintzaren tresnak edo antzekoak aplikatzen dira interesak, harremanak eta ekarpenak identifikatzeko ("Nola nahi dut", "Zuk jakitea nahi dut", "profil pertsonalak", "ikaskuntza-erregistroak", etab.)	*- Pertsonan zentratutako plangintzaren alderdietan trebatuta dauden egiturazko profesionalak (%)* *- Prestakuntza orduak / gaiak*	☐

Eremu komunetan behaketa tresnak erabiltzen dira, dementzia duten pertsonen premiak zenbateraino asetzen diren identifikatzeko ("Dementia Care Mapping" edo DCM, ongizatearen adierazleak, "LIBE"...).		☐
Bakardadearen, depresioaren edo ongizate erlazionalaren sentimenduak identifikatzeko tresna estandarizatuak erabiltzen dira: UCLAren eskala; lotura afektiboen eta laguntza sozialaren dimentsioaren adierazleak (IVES); bizi kalitatea baloratzeko eskalak: ASCOT, CQL, GENCAT...	- *Bizi kalitateko edo ongizate erlazionaleko beste neurri batzuen emaitzak (batez besteko puntuazioa eta muturreko puntuazioak)*	☐
"Ase gabeko beharrak" identifikatzeko prozedurak aplikatzen dira, baita arriskuak dituzten lehentasunak lantzeko eztabaida prozedurak ere.	- *Arriskuak dituzten lehentasunetan erabakiak hartzeko prozesu partekatuetan parte hartzen duten pertsonak (%)*	☐
Idatzizko plan bat dago, arreta pertsonalizaturako zer zainketa, tratamendu eta laguntza behar dituen zehazten duena.		☐
Osasuna prebenitzeko eta sustatzeko jarduerak egiteko plan edo programazio bat dago.	- *Osasuna prebenitzeko eta sustatzeko programatutako jardueren kopurua eta maiztasuna (kirola, nutrizioa, osasuna, sexualitatea, loa, aisia, gizarte bizitza, etab.)*	☐
Zentroak infekzioak prebenitzeko dokumentu/gida bat du.		☐
Zentroak presio-lesioak edo presio-ultzerak prebenitzeko sistema deskribatzen duen dokumentu/gida bat du.	- *Sartu ostean presio-ultzera bat izan duten pertsonak (%)*	☐
Zentroak erorikoak prebenitzeko, arriskuak ebaluatzeko eta haien aurrean jarduteko sistema deskribatzen duen dokumentu/gida bat du.	- *Erorikoen tasa* - *Eroriko errepikatuen tasa* - *5 eroriko baino gehiago izan dituzten pertsonak (%)*	☐
Zentroak nutrizio-programa egokia du egoiliarren beharrak eta lehentasunak asetzeko.		☐
Zentroak medikazioa agindutakoaren arabera prestatzeko sistema bat du, baita erregistro sistema bat ere, zer medikazio eman den eta zer gorabehera izan diren idatziz jasotzeko aukera ematen duena.	- *Pertsonengan ondorioak eragin litzaketen medikazio akatsak (%)*	☐
Prozedura edo plan eguneratu bat dago euspen eta loturen identifikaziorako, preskripziorako, baimen informaturako eta jarraipenerako, horiek murriztu edo ezabatze aldera (1/2022 Instrukzioa, urtarrilaren 19koa, Estatuko Fiskaltza Nagusiarena).	- *Loturak jarrita dituzten pertsonak (%)* - *Jarri zaizkien loturen tipologia* - *Loturak jartzeko arrazoien ezaugarriak* - *Loturarik gabeko zainketetan trebatutako profesionalak (%)*	☐
UPSI motako unitateen kasuan, prozedura espezifiko bat dago neurriaren jarraipena egin eta, hala badagokio, egokia den berriz aztertzeko.	- *UPSItik murrizketarik gabeko unitateetara sartzen diren pertsonak (%)*	☐
Zentroak zainketa aringarriei eta pertsonei bizitza amaieran arreta emateari buruzko dokumentu/gida bat du.	- *Bizitza amaierako arretaren plangintza partekatua egin duten pertsonak (%)* - *Azken urtean hildako pertsonen kopurua* - *Azken urtean zentroan hildako pertsonak (%)* - *Bizitza amaierako laguntza prozesuetan trebatuta dauden egiturazko langileak (%)* - *Zenbat aldiz landu den pertsonen heriotza eta dolu prozesua unitatean edo zentroan, heriotza baten ondoren*	☐
Zentroak etengabeko prestakuntzako plan bat du, gaitasun profesionalen egokitzapena, birziklapena eta hobekuntza bermatzeko. Plan horrek etikari, tratu onari, bizi kalitateari, eskubideei, zahartzeari eta dementziari buruzko alderdiak biltzen ditu.	- *Etikari, tratu onari, bizi kalitateari eta eskubideei buruzko alderdietan trebatuta dauden egiturazko langileak (%)* - *Azken urtean arretarako garrantzitsuak diren alderdiei buruzko prestakuntza jaso duten langileak (%): eskubideak, bizi kalitatea, pertsonan zentratutako arreta eta plangintza, etika, dementziak, osasuna eta segurtasuna, bizitzaren amaiera* - *Prestakuntza orduak*	☐
Zentroak ebaluazio sistema bat du zuzeneko arretako profesionalen laneko gaitasun zeharkako eta espezifikoak aldian behin ebaluatzeko.		☐

Laneko giroa ebaluatzeko tresnak aplikatzen dira: komunikazioa, lanaren eta kargen antolamendua, garapen profesionala, aitorpena...	- *Profesionalen ongizate edo gogobetetze indizea* - *Arreta antolatzeko sistema* - *Informazioa eta komunikazioa koordinatzeko, trukatzeko eta erregistratzeko sistema* - *Jardunean laguntzeko eta/edo gainbegiratzeko sistema* - *Figura profesional bakoitzaren arreta ratioak* - *Profesionalen txandakatze indizea* - *Absentismo indizea (azken urtea)*	☐
Zentroak boluntarioak sustatu, lagundu eta trebatzeko dokumentu/gida bat du.	- *Boluntario kopurua* - *Boluntarioek banaka lagundutako pertsonen kopurua* - *Inguruko beste eragile batzuekin lankidetzan egin diren proiektuen kopurua* - *Inguruko zenbat gizarte eragilerekin dauden lankidetzarako kanalak edo espazioak irekita* - *Belaunaldi arteko jardueren maiztasuna eta mota* - *Auzokoei irekitako jardueren kopurua eta mota*	☐

KONTSULTA ETA KONTRASTEA (EBALUAZIO PROZESUA, BIDALITAKO DOKUMENTAZIOA ETA NORBERAK BETETZEKO FORMULARIOAK AZTERTU ONDOREN)		
Zentroak prozedura edo irizpide partekatuak ditu erreferentziako profesionala definitzeko eta aukeratzeko/esleitzeko.		☐
Berariazko prozedura edo tresnak daude laguntza eta/edo tratamendu espezifikoak emateko baimen espresua eskatzeko, erregistratzeko eta berrikusteko, eta, hala badagokio, eskubide bat mugatu edo murriztu dela zehazten du.		☐
Zentroak prestakuntza plan bat du, osasuna zaintzeko jarduera espezifikoak barne hartzen dituena: transferentziak, disfagia, drainatzeak, presio-ultzerak, larrialdiak, etab.		☐
Idatzizko plan bat dago, arreta pertsonalizaturako zer zainketa, tratamendu eta laguntza behar dituen zehazten duena.		☐
Jarduerak ebaluatzeko prozedura bat dago, pertsonen balorazioa barne hartzen duena.		☐
Arreta-ibilbidean zehar egin daitezkeen aukeren erregistro bat dago, mugarri esanguratsuak barne hartzen dituena (egoitza zentrora sartzea; zer-nolako egoitza zentroa nahi duen eta zentro zehatz bat identifikatzea, unitate edo modulu espezifikoa, gela edo etxebizitza mota zehatza, norekin partekatuko duen, baldin eta partekatuko badu, erreferentziako profesionala, etab.).		☐
Pertsonen parte hartzea eta irisgarritasuna errazteko laguntza produktuak daude.		☐
Pertsonak behar dituen zainketetan laguntzeko jarduerak eskaintzen dizkie zentroak ahaide eta gertukoei.		☐
Zentroak doluari edo galerari aurre egiteko laguntza jarduerak jartzen ditu halakoak behar dituzten familien edo hurbilekoen eskura.		☐

Behaketa	- *Harremanen dinamikak, komunikazioa eta elkarrekintzak* - *Ongizate maila edo giroa* - *Jardunbideak eta ematen diren laguntzak* - *Antolamendu dinamikak eta espazioen erabilera* - *Familien edo hurbilekoen presentzia eta parte hartzea* - *Eraikinaren deskribapen orokorra eta instalazioen egoera*